表紙の絵は、NPO法人「子どもデザイン教室」で絵やデザインを学ぶ子どもたちに描いてもらったものです。
NPO法人「子どもデザイン教室」▶ http://www.c0d0e.com

大阪ガス GROUP

大阪ガス株式会社 CSR・環境部
〒541-0046 大阪市中央区平野町4-1-2
Tel.06-6205-4833
http://www.osakagas.co.jp/

GPN Green Purchasing Network® 大阪ガスはグリーン購入に取り組んでいます
VEGETABLE OIL INK
FSC www.fsc.org ミックス 責任ある木質資源を使用した紙 FSC® C022784
UD FONT by MORISAWA

[発行]2015年9月

CSRレポート
CSR REPORT

大阪ガス GROUP

大阪ガスグループ CSRレポート
2015

「CSRレポート2015」について

大阪ガスグループのCSRにおける重要側面（マテリアリティ）を中心に取り組みを報告します。

大阪ガスグループは、自らのCSR（社会的責任）を全うするために、社会からの要請に耳を傾け、それを踏まえて経営することが必要だと考えています。

そのため、当社グループは、グローバル・レポーティング・イニシアティブ（GRI）が策定する持続可能性報告書の世界的ガイドラインである「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第4版（GRIガイドライン第4版）」を参考に、現在の社会情勢を踏まえて、外部有識者の方々との対話を重ねながら、当社グループにおけるCSRの重要側面（マテリアリティ）を特定しました。

本レポートでは、特定したマテリアリティを「大阪ガスグループCSR憲章」の5つの憲章ごとに整理したうえで、それぞれのマネジメントの状況と関連する取り組みの進捗を報告するとともに、マテリアリティ報告以外の活動も可能な限り開示し、当社グループの取り組みの全体像が把握できるようにしています。

目次

03 大阪ガスグループの概要

05 トップコミットメント

大阪ガスグループの経営とCSR

07 暮らしとビジネスの“さらなる進化”を目指して

11 コーポレート・ガバナンス

13 CSRマネジメント

15 CSRの重要側面（マテリアリティ）

17 主要取り組み指標

19 都市ガスバリューチェーンにおけるCSRの取り組み

マテリアリティ：
サプライヤーの環境評価（CSR憲章Ⅱ）
サプライヤーの社会への影響評価（CSR憲章Ⅲ）
サプライヤーの人権評価（CSR憲章Ⅳ）
サプライヤーの労働慣行評価（CSR憲章Ⅴ）

2014年度活動報告

23 CSR憲章 Ⅰ お客さま価値の創造

マテリアリティ：顧客の安全衛生、製品・サービスの安全表示
【活動事例】
・携帯電話・スマートフォンを活用したガスの安心・安全サービス「るるるコールM」
・ガス事業に次ぐ事業の柱として、電力事業等を国内外で展開 など

29 CSR憲章 Ⅱ 環境との調和と持続可能な社会への貢献

マテリアリティ：エネルギー消費量／大気への排出、排水および廃棄物、環境に関する苦情処理の仕組み
【活動事例】
・環境に配慮した新型LNG船の就航
・気象シミュレーションを活用したエネルギー需要予測や自然エネルギーの運用支援 など

37 CSR憲章 Ⅲ 社会とのコミュニケーションと社会貢献

マテリアリティ：地域コミュニティ、社会への影響に関する苦情処理の仕組み
【活動事例】
・エネルギー環境、食、火、防災に関する次世代教育を推進
・「都市魅力研究室」を活用した地域共創活動 など

41 CSR憲章 Ⅳ コンプライアンスの推進と人権の尊重

マテリアリティ：顧客プライバシー、人権に関する苦情処理の仕組み
【活動事例】
・社内外からの相談・報告の受付窓口として大阪ガス、主要関係会社、弁護士事務所等に設置
・海外事業の展開に合わせたグローバルコンプライアンスの推進 など

45 CSR憲章 Ⅴ 人間成長を目指した企業経営

マテリアリティ：労働慣行に関する苦情処理の仕組み
【活動事例】
・ダイバーシティ推進の取り組み
・社長とグループ従業員の直接対話による意見交換会 など

49 第三者意見／第三者検証

【 報告対象 】

大阪ガス株式会社（大阪ガス）とその関係会社から成る「大阪ガスグループ」を対象としています。大阪ガス単体に関する報告については、主語を「大阪ガス」または「当社」としています。

環境パフォーマンスデータの集計対象は大阪ガスと関係会社74社であり、海外拠点とデータ把握が困難な「テナントとして入居している会社」は除いています。

直近の実績データは、基本的に2014年度（2014年4月1日～2015年3月31日）のものを報告していますが、活動内容には、2015年度のものも含んでいます。

●参考にしたガイドライン

・ISO26000
・GRI「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン第4版」
・環境省「環境報告ガイドライン（2012年版）」
・国連グローバル・コンパクトCOP*方針

*COP…Communication on Progress

網羅性と重要性への配慮

本レポートで報告すべき話題を選定し優先順位をつける際には、大阪ガスグループにとっての重要性と外部有識者から見た社会にとっての重要性の両方の観点を考慮しています。冊子で報告しきれないものについては、ウェブサイトで詳細を報告しています。

分かりやすさへの配慮

幅広い読者にご理解いただけるように、文字の大きさ、色使い、写真、図表などはデザイン面で工夫し、専門的な用語については「用語集」を添付しています。

また、報告内容の詳細や関連情報をご覧になりたい方に向け、各見開きの右上にウェブサイト掲載情報を案内しています。

解説 このマークをつけた言葉は「用語集」を参照してください。

信頼性への配慮

レポートの内容や掲載データの信頼性を確保するために、第三者に検証を依頼しています。

環境パフォーマンスデータについては、ビューローベリタスジャパン（株）による第三者検証を受審しました。また、レポート全体については、簡易な審査を含む「評価・勧告タイプ」の第三者意見を（株）環境管理会計研究所にお願いしました。

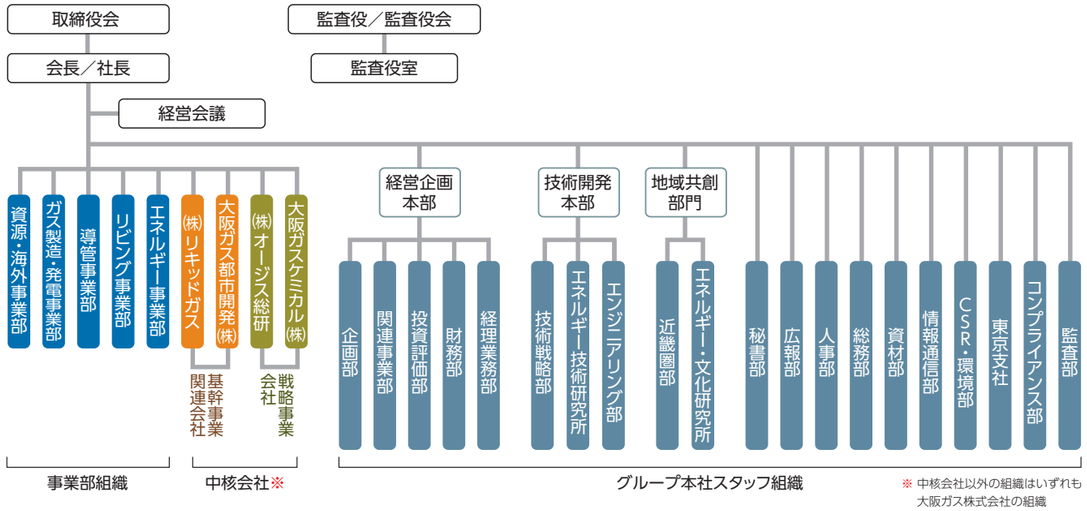
大阪ガス株式会社の概況 (2015年3月31日現在)

本社	大阪市中央区平野町四丁目1番2号
設立	1897年4月10日
事業開始	1905年10月19日
資本金	132,166百万円
従業員数	【単体】5,866人 (執行役員・理事・嘱託含む、出向者除く) 【連結】20,982人

大阪ガスグループの主な事業内容 (2015年3月31日現在)

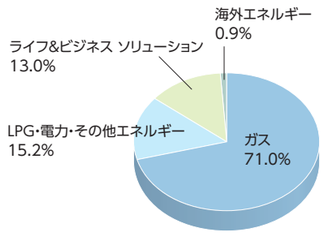
事業部門	主な事業内容
ガス	ガス販売、ガス機器販売、ガス配管工事、熱供給
LPG・電力・その他エネルギー	LPG販売、電気供給、LNG[簡略]販売、産業ガス販売
海外エネルギー	海外におけるエネルギー供給、LNG輸送タンカーの賃貸、石油および天然ガスに関する開発・投資
ライフ&ビジネス ソリューション	不動産の開発および賃貸、情報処理サービス、ファイン材料および炭素材製品の販売、スポーツ施設の運営、エンジニアリング、自動車および機器のリース

大阪ガスグループ経営体制 (2015年4月1日現在)

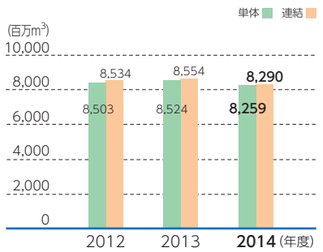


財務・非財務情報

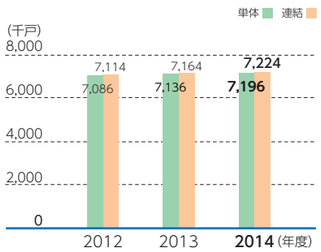
■ 大阪ガスグループのセグメント別売上高構成(2014年度)



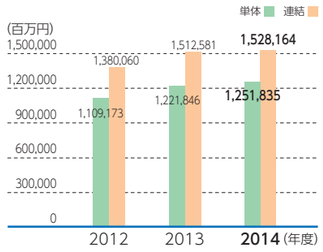
■ 都市ガス販売量



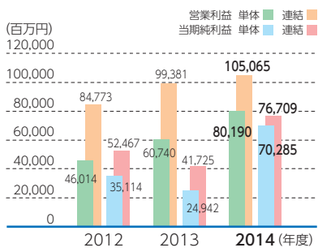
■ お客さま数(都市ガス取付メーター数)



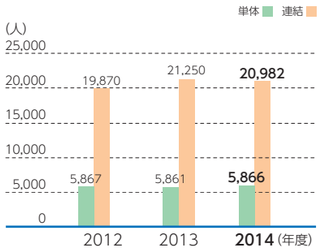
■ 売上高



■ 営業利益と当期純利益

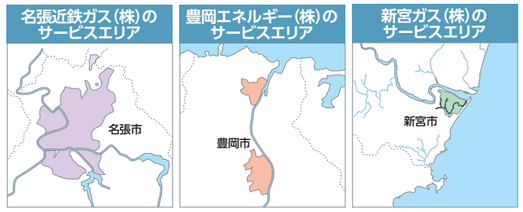


■ 従業員数



大阪ガスグループの都市ガスサービスエリア

大阪ガスグループの都市ガス事業者 (2015年3月31日現在)



(2015年3月31日現在)

大阪ガスグループの海外エネルギー事業

(2015年7月31日現在)

「暮らしとビジネスの“さらなる進化”のお役に立つ企業グループ」を目指します。

社会の持続可能な発展への貢献と持続的な成長を目指して（中期経営計画「Catalyze Our Dreams」）

大阪ガスは今年で110周年を迎えます。創業以来、社是である「サービス第一」を行動のベースとして、「お客さまや社会のお役に立つ企業グループ」を目指してきました。

現在の私たちを取り巻く経営環境には、電力・ガスシステム改革、シェールガス[用語]革命、気候変動に対する規制など、大阪ガスグループの事業に大きな影響を与える要因が多く存在しています。

これらの経営環境の変化に的確に対応し、経営効率化を進めることにより、持続的な成長を実現することが私たちの最大の経営課題であると認識しています。

その実現に向け、2014年3月、2020年を見据えた長期経営ビジョン「Field of Dreams 2020」のもと、2014年度から2016年度までの中期経営計画「Catalyze Our Dreams」を発表しました。

国のエネルギー政策において「重要なエネルギー源」と位置づけられる天然ガスを中心に、電力、LPGを含めたエネルギーと関連サービス、および材料や情報等のエネルギー以外の様々な商品とサービスを通じて、お客さまや社会に新たな価値を提供していくことを目指します。

そして、中期経営計画で掲げた「総合エネルギー事業への進化」「電力事業、海外エネルギー事業、ライフ&ビジネス ソリューション事業の拡大」に向け、着実かつ積極的に事業活動を展開し、社会の持続可能な発展に貢献していきます。

2015年度の重点課題

1. エネルギー事業のさらなる進化

～安定的・経済的な原料調達、アップストリーム事業の推進～

天然ガスを安定的かつ経済的に提供するため、液化天然ガス（LNG[用語]）の調達先の分散や契約価格指標の多様化、自社船を活用した輸送をさらに進めていきます。また、米国フリーポートLNGプロジェクトなど既存のプロジェクトを着実に推進するとともに、新たな権益の取得も検討し、アップストリーム（開発および生産）事業を推進していきます。

～電力事業の拡大～

稼働中の泉北天然ガス発電所等に加え、電源の開発をさらに進めていきます。火力発電、再生可能エネルギー発電、コージェネレーションの余剰電力の活用等、様々なパートナーと連携しながら、全国で新たな電源の取得を進めていきます。

～安定供給と保安の確保～

都市ガスを安全かつ安定してお使いいただくため、お客さま先の保安の確保に万全を期すとともに、ガス製造・供給設備の保全と計画的な改修に取り組んでいきます。また、阪神・淡路大震災および東日本大震災の教訓を踏まえ、耐震性の高い製造・供給設備の導入や津波対策のための沿岸防災ブロックの構築等を進めており、万一南海トラフ地震が発生し、レベル1の津波が発生した場合も2週間で復旧することを目指します。

～国内外でのエネルギービジネス拡大～

エネルギー事業者の責務として、「S+3E」、すなわち安定供給、経済効率性向上、環境への適合、安全性の実現に向けた活動を進めていきます。

2015年7月に家庭用燃料電池コージェネレーションシステム「エネファーム」の累計販売台数が4万台を突破しました。家庭用・業務用・工業用ガスコージェネレーションシステム[用語]やガス冷暖房の普及等を通じて天然ガスの利用拡大を進め、お客さまの快適な生活、省エネルギーやエネルギーセキュリティの向上、ひいては地球環境の保全と災害に強い社会の実現に貢献していきます。

また、保有する技術や事業ノウハウを活用し、ガス事業・電力事業・エネルギーサービス事業等、国内外で幅広くエネルギービジネスを展開していきます。

～電力・ガスシステム改革への対応～

電力・ガスシステム改革を私たちの成長の機会と捉え、お客さまとの繋がりを一層強いものにし、きめ細かいサービスを提供することで、エネルギー事業の拡大を目指します。組織体制等の見直しや、業務フロー・ITシステムの整備を進めるとともに、ガス導管事業の中立性を一層向上させるための取り組みを進めていきます。

2. ライフ&ビジネス ソリューション事業

エネルギー事業で培った技術と知見を基盤に、材料ソリューション事業、情報ソリューション事業、都市開発事業等の分野において、固有の強みを活かした様々な商品・サービスを提供し、国内外のお客さまの豊かな暮らしやビジネスの発展に貢献していきます。

3. 経営基盤の強化

ガス機器・設備のさらなる高効率化とコストダウンを進めるとともに、水素・材料・情報に関する技術開発、資源開発・発電等の分野におけるエンジニアリング技術の活用を推進します。また、人材・組織の強化に向け、取り組みを進めていきます。

高い水準のCSRを目指して

中期経営計画「Catalyze Our Dreams」において、「グローバルコンプライアンスの推進」「バリューチェーン[用語]全体のCSR推進」「ダイバーシティ[用語]の推進」等をCSRの重点テーマとして掲げています。

これらを実現するため、「大阪ガスグループCSR憲章」「大阪ガスグループ企業行動基準」のもと、国連グローバル・コンパクト、国際規格ISO26000[用語]、GRIガイドライン等の国際規範に則った活動を強化し、国内外を問わず、コンプライアンスを含めたグループ全体のCSRの水準を一層高めていきます。

バリューチェーン全体のCSR推進については、GRIガイドライン第4版に基づくCSRの「重要な側面」として特定し、取り組みを進めています。

ダイバーシティの推進についても、「大阪ガスグループダイバーシティ推進方針」のもと、多様な人材が最大限能力を発揮し活躍する大阪ガスグループを目指し、人材の多様性を高め、環境の整備をさらに進めていきます。

終わりに

お客さまと社会からの支えがあったからこそ、私たちは110年もの長きにわたって事業を継続することができました。

これからもお客さまと社会から選ばれ続けるため、社是「サービス第一」のもと、ステークホルダーとの対話を重視し、お客さまと社会の期待に柔軟かつ適切に応え、「暮らしとビジネスの“さらなる進化”のお役に立つ企業グループ」を追求していきます。

2015年9月

大阪ガス株式会社
代表取締役社長
本荘武宏

ウェブサイト掲載情報
●大阪ガスグループ企業理念・CSR憲章　●大阪ガスグループ企業行動基準
●国連グローバル・コンパクトとISO26000　●大阪ガスグループ環境行動基準

暮らしとビジネスの“さらなる進化”を目指して

大阪ガスグループ企業理念とCSR憲章

大阪ガスグループは、「お客さま価値」の創造を第一に、これを「社会価値」「株主さま価値」「従業員価値」の創造につなげることを事業活動の指針としており、公正で透明な事業活動を通じて、4つの価値創造を実現することが、当社グループのCSR(社会的責任)を全うすることと考えています。

ステークホルダーの期待に応え、企業の社会的責任を全うし、当社グループが持続的な発展を図っていくため、2006年に「大阪ガスグループCSR憲章」を定め、当社グループの役員および従業員の行動の指針としています。さらに、2007年には日本の公益企業としては初めて国連グローバル・コンパクトへの参加も表明し、国際的な観点で取り組むべき原則を支持しています。

役員および従業員の具体的行動指針である「大阪ガスグループ企業行動基準」(2000年制定)は、2008年には国連グローバル・コンパクトに合致した内容に、2011年にはISO26000の中核課題を踏まえた内容に改定しました。

また、2009年にCSRの取り組み推進と“見える化”のために「CSR指標」を策定し、現在は2014年度から2016年度までの目標達成に向けて取り組みを推進しています。さらに、2014年度には特定したマテリアリティについて指標を選定し、効果的なCSRマネジメントを推進しています。

大阪ガスグループ 企業理念

【大阪ガスグループの目指す姿】

暮らしとビジネスの“さらなる進化”のお役に立つ企業グループ

【大阪ガスグループの宣言】

大阪ガスグループは、4つの価値創造を実現します

大阪ガスグループは、**「お客さま価値」**の創造を第一に、
これを**「社会価値」「株主さま価値」「従業員価値」**の創造につなげます。

● お客さま価値の創造
様々なフィールドでお客さまの快適・便利・安心の向上に資するサービスを共に創り上げ、お客さまの期待に応え続けます。

● 社会価値の創造
事業活動においては公正と透明性の確保に努め、社会の持続的発展と地球環境の改善に貢献します。

● 株主さま価値の創造
健全な財務基盤のもと、長期的かつ安定的に成長し、企業価値の最大化を図ります。

● 従業員価値の創造
従業員の様々な個性を尊重し、やりがいを持って仕事に取り組み成長するためのサポートを行います。

【大阪ガスグループ社是】サービス第一

大阪ガスグループCSR憲章

大阪ガスグループ企業行動基準　**大阪ガスグループ環境行動基準**

国際的なイニシアティブへの支持

国連グローバル・コンパクト
1999年の世界経済フォーラムで、コフィー・アナン国連事務総長(当時)が企業に対して提唱したイニシアティブ。企業に対し、人権・労働・環境・腐敗防止に関する10原則を遵守し実践するよう要請しており、大阪ガスも支持を表明しています。

ISO26000
2010年11月にISOが発行した社会的責任に関する国際規格。持続可能で公正・公平な社会創造に向けて、環境保護・人権の尊重といった普遍的な社会的責任に関するガイダンス文書であり、大阪ガスグループにおいてもCSR活動に取り入れています。

大阪ガスグループCSR憲章

Ⅰ お客さま価値の創造
大阪ガスグループは、天然ガスをコアとするマルチエネルギーの安定供給、保安の確保およびサービスの向上を通じて、お客さまの快適な暮らしとビジネスの発展に貢献していきます。あわせて、社会的に有用な商品・サービスの提供により、新しい価値の創造に挑戦し、お客さまとともに進化し発展し続ける企業グループを目指します。

Ⅱ 環境との調和と持続可能な社会への貢献
地域および地球規模の環境保全は、エネルギービジネスを中心に事業展開する大阪ガスグループにとって極めて重要な使命であります。大阪ガスグループは、我々のあらゆる活動が環境と深く関わっていることを認識し、その事業活動を通じて環境との調和を図り、エネルギーと資源の効率的利用を実現することによって、持続可能な社会の発展に貢献します。

Ⅲ 社会とのコミュニケーションと社会貢献
大阪ガスグループは、自らの企業活動を世の中に正しく理解していただくため、情報を積極的に公開し、経営の透明性を高めるとともに、社会とのコミュニケーションを推進します。また、良き企業市民として、地域社会に貢献するよう努めます。

Ⅳ コンプライアンスの推進と人権の尊重
大阪ガスグループは、全ての役員および従業員が、コンプライアンスを確実に実施することで、社会からの信頼を得る健全な企業グループを目指します。コンプライアンスとは、法令遵守だけでなく、社会の一員としての良識ある行動までを含む幅広いものと捉え、お客さま、取引先さまなど全ての人々との公正な関係を維持し、人権の尊重に努めます。

Ⅴ 人間成長を目指した企業経営
大阪ガスグループは、雇用の確保を図るとともに、従業員の個性と自主性を尊重し、仕事を通じて人間的成長を図ることのできる企業を目指します。お客さま、社会、株主さまの期待に応える新しい価値の創造に向け、従業員がやりがいを持って仕事に挑戦し、成長するためのサポートを行います。

「大阪ガスグループ企業行動基準」と国連グローバル・コンパクト、ISO26000との関係

大阪ガスグループ企業行動基準
1 人権の尊重
2 安心して働ける職場づくり
3 法令等の遵守 ★
4 公私のけじめ ★
5 各国・地域の法令、人権に関するものを含む各種の国際規範の尊重 ★
6 環境保全への配慮
7 独占禁止法の遵守および公正な取引の実施
8 商品・サービスの提供 ★
9 商品・サービスの安全性の確保
10 お客さまとの応対
11 社会への貢献 ★
12 関係先・取引先との交際
13 取引先への理解促進、協力の要請 ★
14 情報・システムの取扱い
15 情報の公開 ★
16 知的財産の取扱い
17 反社会的勢力との関係遮断、利益供与の禁止
18 適正な納税と経理処理 ★

★2011年に見直した項目

※ ISO26000 国際 中核課題に対する「大阪ガスグループ企業行動基準」の対応状況を示しています。

国連グローバル・コンパクト		ISO26000中核課題 ※
		組織統治 (コーポレート・ガバナンスP.11参照)
人権	原則1 企業は、国際的に宣言されている人権の保護を支持、尊重し、 原則2 自らが人権侵害に加担しないよう確保すべきである。	人権 大阪ガスグループ企業行動基準 1 3 4 5 13
労働	原則3 企業は、組合結成の自由と団体交渉の権利の実効的な承認を支持し、 原則4 あらゆる形態の強制労働の撤廃を支持し、 原則5 児童労働の実効的な廃止を支持し、 原則6 雇用と職業における差別の撤廃を支持すべきである。	労働慣行 大阪ガスグループ企業行動基準 2 3 4 5 13
環境	原則7 企業は、環境上の課題に対する予防原則的なアプローチを支持し、 原則8 環境に関するより大きな責任を率先して引き受け、 原則9 環境に優しい技術の開発と普及を奨励すべきである。	環境 大阪ガスグループ企業行動基準 3 4 5 6 13
腐敗防止	原則10 企業は、強要と贈収賄を含むあらゆる形態の腐敗の防止に取り組むべきである。	公正な事業慣行 大阪ガスグループ企業行動基準 3 4 5 7 12 ～ 18
THE GLOBAL COMPACT Network Japan WE SUPPORT		消費者問題 大阪ガスグループ企業行動基準 3 4 5 8 9 10 13
		コミュニティ参画および開発 大阪ガスグループ企業行動基準 3 4 5 11 13

経営戦略と一体となったCSR

大阪ガスグループは、長期的な視点でグループの事業構造の変革にチャレンジしていくため、2020年を見据えた長期経営ビジョン「Field of Dreams 2020」において長期経営目標を掲げています。長期経営目標の一つとして、社会からの期待に応え、経営戦略と一体となった高い水準のCSRの実践を目指しています。

さらに、長期経営ビジョンを実現するため、2014年度から2016年度までの3カ年を対象とする中期経営計画「Catalyze Our Dreams」を策定しました。「Catalyze」とは、「化学反応の速度に影響を与える触媒のような働きで、物事の変化を促進する」という意味です。社員一人ひとりの活動が触媒として働くことで、電力・ガスシステム改革など今後の経営環境の変化に対応できる「総合エネルギー事業」へと進化を加速させています。

この中期経営計画では、中期的に取り組んでいくCSRの重点テーマを設定しました。これまでグループで取り組んできた活動をバリューチェーン[用語]全体に広げていくことを中心に、CSR憲章ごとに具体的な重点テーマを決めて取り組んでいます。

私たちは、全てのステークホルダーから選ばれ続ける企業として、企業と社会の双方の発展を目指します。

長期経営目標

大阪ガスグループ長期経営ビジョン「Field of Dreams 2020」(2009年3月策定)で提示

事業領域の拡大
積極的な成長投資を進め、「国内・海外エネルギー事業」「ライフ&ビジネス ソリューション事業」の事業領域の柱を確立します。

環境への貢献
環境性に優れた天然ガスの普及拡大と、燃料電池やコージェネレーションをはじめとする高効率機器・システムのご提案、省エネルギー提案、再生可能エネルギー[用語]等の環境事業への取り組み等により、地球環境負荷の低減に積極的に貢献します。

企業品質・事業品質の向上
社会からの期待の高まり(取り組み水準・情報開示)に十二分に応え、暮らしとビジネス、社会に貢献する優良企業として、高い水準のCSRを目指します。

企業価値の向上
全てのステークホルダーから選ばれ続ける企業として、持続的に高い業績をあげ、「資産効率、資本効率の向上」「安定的な配当の継続」「財務健全性の維持」等、企業価値の向上を実現します。

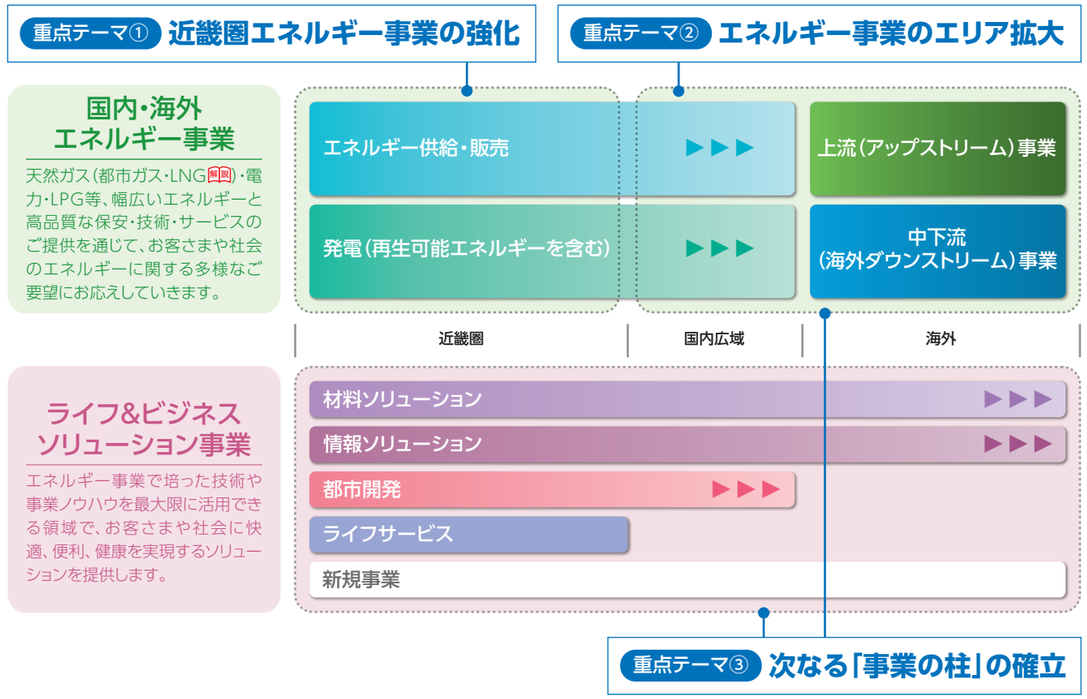
大阪ガスグループを取り巻く環境の変化
(東日本大震災、電力・ガスシステム改革、シェールガス[用語]革命、等)

大阪ガスグループ中期経営計画(2014-2016)「Catalyze Our Dreams」

「Catalyze Our Dreams」では、大阪ガスグループの目指す姿を次のとおり定めています。

大阪ガスグループの目指す姿
グループの強みを活かして積極的に事業領域を拡大し、多様な事業がワールドクラスに進化することで、お客さまや社会を元気にする企業グループとなる。

2014年度からの3年間で、電力・ガスシステム改革に対応できる「総合エネルギー事業者」へと進化し、成長が期待される電力、海外エネルギー、材料ソリューション等の領域で事業拡大を進めていきます。そのために3つの重点テーマを掲げます。



重点テーマ① 近畿圏エネルギー事業の強化
近畿圏のエネルギー事業は、大阪ガスグループのコアビジネスです。今後、ガスシステム改革が進み、競争が激化していくなかにあっても、引き続きお客さまから選び続けていただくために事業の強化に取り組みます。

重点テーマ② エネルギー事業のエリア拡大
電力・ガスシステム改革をチャンスと捉え、これまでに培ってきた事業ノウハウ活用のもと、国内外においてエネルギー事業のエリア拡大を実現します。

重点テーマ③ 次なる「事業の柱」の確立
強靭な事業ポートフォリオを構築するため、国内エネルギー以外の領域で次なる「柱」となる事業をつくっていきます。

CSRの重点テーマ

共通 バリューチェーン全体での活動を推進

I お客さま価値の創造
お客さまと社会とのニーズにお応えする製品・サービスの提供

II 環境との調和と持続可能な社会への貢献
環境負荷軽減の追求と、低炭素社会実現への貢献

III 社会とのコミュニケーションと社会貢献
地域社会との対話の重視と、社会貢献の推進

IV コンプライアンスの推進と人権の尊重
海外事業の拡大にあわせたグローバルコンプライアンス推進

V 人間成長を目指した企業経営
多様な人材による能力発揮と、従業員の成長

コーポレート・ガバナンス

企業統治の体制

大阪ガスでは、取締役会等により定められた社内規程に則って、社長、副社長執行役員、常務執行役員、本部長および事業部長で構成する経営会議で経営の基本方針および経営に関する重要な事項について精査し、取締役会で十分に審議を尽くしたうえで意思決定を行っています。取締役会は、社外取締役2人を含む13人で構成し、子会社等を含めた大阪ガスグループ全般にかかわる重要事項を取り扱い、迅速かつ的確な意思決定と監督機能の充実を図っています。

さらに当社は、執行役員制度を導入しており、業務執行機能および取締役会の監督機能のより一層の強化を図るように努めています。また、執行役員は取締役会で定めた職務の執行に従事するとともに、代表取締役と取締役の一部が執行役員を兼務し、経営の意思決定を確実かつ効率的に実施しています。また、当社は監査役会設置会社を選択しており、社外監査役3人(2015年6月26日の定時株主総会で1人増員)を含む5人の監査役それぞれが取締役の職務の執行を監査しています。なお、取締役・監査役の選任および取締役の報酬に関する事項については、客観性を確保し、決定プロセスの透明性を図る観点から、社外役員が過半数を占める任意の諮問委員会※の審議を踏まえて決定しています。

会計監査については、有限責任あずさ監査法人と監査契約を締結しています。

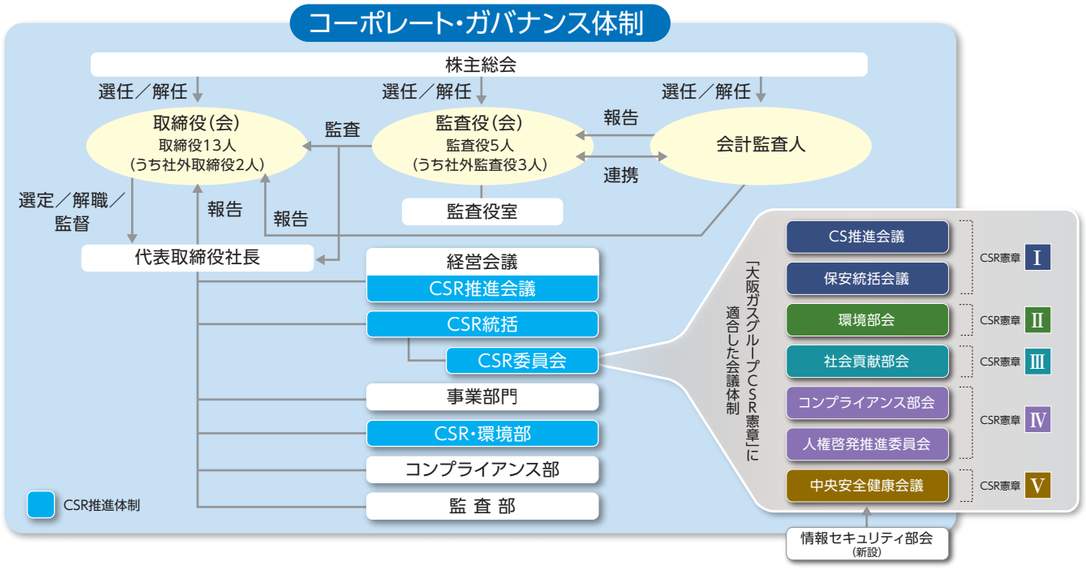
※ 任意の諮問委員会は社外委員と社内委員で構成します。社外委員は社外取締役2人および社外監査役3人であり、社内委員は社長および必要に応じて社長が指名する者(他の代表取締役の中から2人まで社長が指名できる)です。なお、議長は委員の中から互選により選任しています。

内部監査および監査役監査

大阪ガスは内部監査部門として監査部(20人)を設置し、年間監査計画等に基づいて、業務活動が適正かつ効率的に行われているかを監査し、社内組織および関係会社に助言・勧告を行っています。また、事業部やグループ中核会社等においては、グループ共通規程である「関係会社基本規程」および「自主監査規程」のなかで役割を明確に定めたうえで内部監査人を設置するなど、監査機能や内部統制機能の充実・強化に努めています。あわせて、金融商品取引法に基づく、財務報告に係る内部統制の評価を実施し、その結果を経営者に報告しています。

当社の監査役会は、社外監査役3人を含む5人で構成しており、それを支える組織として監査役室を設置しています。取締役の指揮命令系統外の専従スタッフ(4人)から成る監査役室が監査役の調査業務を補助することにより、監査役の監査機能の充実を図っています。

監査部、監査役、会計監査人は、年間監査計画や監査報告等の定期的な会合を含め、必要に応じて随時情報の交換を行うことで、相互の連携を高めています。



社外取締役および社外監査役

大阪ガスは、社外取締役2人および社外監査役3人を選任しており、その独立性については、一般株主と利益相反が生じるおそれがないことを判断の基準としています。社外取締役には、取締役会の一員として意思決定に参画するとともに、監視・監督的機能を発揮することを、また、社外監査役には、取締役の職務の執行に対する監査を独立した立場から厳正に行うことを期待しています。社外取締役および社外監査役は、会社法に基づく内部統制システムの運用状況、金融商品取引法に基づく財務報告に係る内部統制の評価状況、内部監査の状況、CSR活動の状況等を、取締役会等において聴取するとともに、会計監査の監査報告の内容を確認しています。

リスクマネジメント

推進体制と職責権限

大阪ガスグループにおけるリスクマネジメントの基本単位は、大阪ガスの各組織と関係会社としています。基本単位の長は、損失の危険の管理を推進し、定期的にリスクマネジメントの点検を実施することとしています。

また、グループに共通するリスク管理に関しては、主管組織を明確にし、各組織をサポートすることで、グループ全体としてのリスクマネジメントにも取り組んでいます。

定期点検とモニタリング

大阪ガスグループでは、リスクマネジメントの自己点検をシステム化した「G-RIMS(Gas Group Risk Management System)」を2006年度から導入しています。G-RIMSは、あらかじめ設定したチェック項目(約180項目)をもとに、管理者が自組織(自社)のリスク等を認識して改善のPDCAサイクルを回すという仕組みを運用しています。G-RIMS事務局(監査部・コンプライアンス部・企画部・関連事業部)は、年1回の自己点検終了後、各組織・関係会社各社と意見交換を行い、実施状況をモニタリングするとともに、G-RIMSの結果や抽出された課題を経営幹部にも適時報告し、共有化しています。

「リスクマネジメント自己点検(G-RIMS)」チェック項目

1. 財務・経理リスク	9. 防災・安全リスク	17. 業法遵守違反リスク
2. 与信管理・売掛金管理リスク	10. 製品安全リスク	18. 事業リスク
3. 購買・会計・税務リスク	11. 通報に関するリスク	19. 事業継続リスク
4. EB※関連リスク	12. 訴訟リスク	20. その他業務遂行上のリスク
5. 情報管理上のリスク	13. 環境に関するリスク	21. 知財管理上のリスク
6. 個人情報関連リスク	14. 不公正取引、補助金に関するリスク	22. 管理体制に関するリスク
7. 情報公開体制上のリスク	15. 不適切な交際のリスク	
8. 人事・労務上のリスク	16. インサイダー取引のリスク	

※ エレクトロニックバンキングの略。インターネットや電話回線を経由して金融機関のサービスを利用すること。

改善状況の定期的なフォロー

リスクマネジメントにかかわる点検で明確になった課題については、各組織長と管理監督者が対応を図り、改善状況について定期的に確認しています。また、事業部門・関係会社等に設置された監査人が中心となって行う自主監査テーマへの反映や、管理者自身による自己点検活動を推進するなど、組織の自律的な運営によるリスクマネジメントの強化を図っています。

これらの活動を通じて、グループ全体のリスクマネジメントのPDCAサイクルが有効に回るように努めています。

CSRマネジメント

大阪ガスグループのCSR推進

大阪ガスグループは、「大阪ガスグループCSR憲章」においてCSRの基本的な考え方を明確にし、役員・従業員一人ひとりがこれに基づいて行動することにより、暮らしとビジネスの“さらなる進化”のお役に立つ企業グループを目指しています。

当社グループの事業のエリアと領域の拡大に伴い、お客さま、地域社会、株主、従業員など、私たちの事業が影響を及ぼすステークホルダーの範囲もさらに広がっていきます。

私たちの事業が社会や環境に与える影響を認識し、それに配慮しながら事業活動を行っていくため、2013年度にはGRIガイドライン第4版が示すプロセスに沿って、社外有識者の方々のご意見を伺いながら、16個のCSRの重要側面（マテリアリティ）を特定しました。

CSRを推進するための基盤となるCSR推進体制のもと、特定したマテリアリティを中心に取り組みや指標の実績を適切に評価し、活動のPDCAマネジメントをより実効性のあるものになるよう努めています。

CSR推進体制

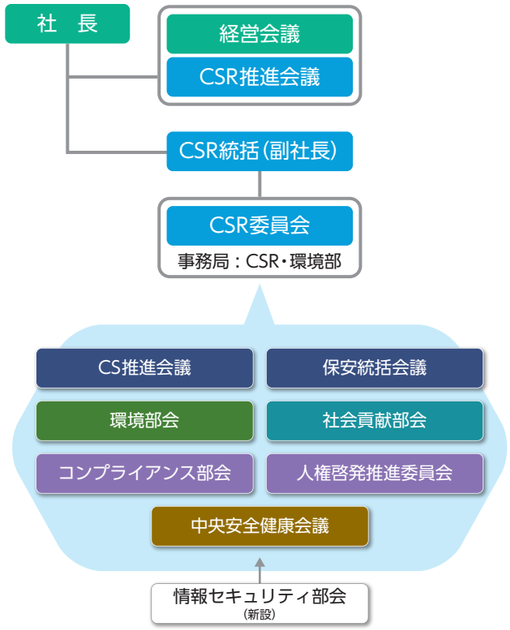
大阪ガスグループは、社長のもと、役員などがCSRに関する活動計画および活動報告の審議を行う「CSR推進会議」、当社グループのCSR活動を統括する役員「CSR統括」（副社長）のもと、組織長が委員となり組織横断的な調整・推進を行う「CSR委員会」を設置し、「CSR・環境部」を事務局組織として、適切かつ積極的な活動の実践に努めています。

また、CSR憲章に定める5つの領域を全てカバーできるように、「環境部会」「社会貢献部会」「コンプライアンス部会」など組織横断の会議体を設置し、連携を図りながらCSRを推進しています。

さらに、2015年度に入り、「情報セキュリティ部会」を新たに設置し、当社グループにおける情報セキュリティ対策の一層の強化を進めています。

これらCSR推進体制のもと、社内外のステークホルダーとの対話を通じて当社グループに対する社会の期待や要請を的確に把握し、CSRの水準向上に活かしています。

■ CSR推進体制

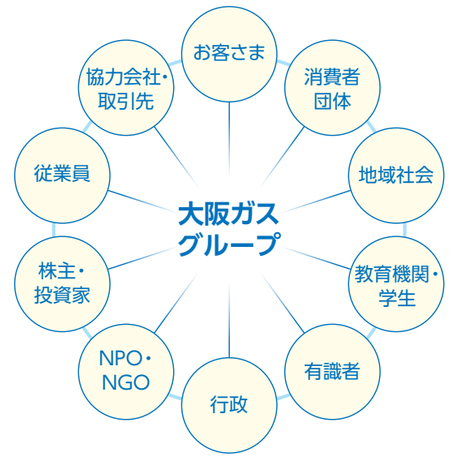


ステークホルダーとの対話と協働

大阪ガスグループでは、事業活動を行うなかで起こり得る様々な影響を事前に認識し、より良い解決策に向かって相互に納得し受け入れることができるようにするため、対話等を通じてステークホルダーの皆さまと積極的にかかわることを重視しています。たとえば、関西消費者団体連絡懇談会や社会福祉法人大阪ボランティア協会、大阪ガス労働組合との対話や国連グローバル・コンパクトの日本企業ネットワークにおける情報交換、政府や行政の各種施策立案への積極的な参加、ガス産業の発展を目指す国際ガス連盟（IGU）の一員としての提言活動等を行っています。

また、ガス事業にかかわる業務を委託している協力会社には当社グループのCSRの取り組みをご理解いただき、協力会社で構成する5つの団体においては、CSR行動規範を含む倫理綱領を策定しました。そのほか、企業や大学、NPOなどとの協働事業も積極的に進めており、多様なステークホルダーとの対話と協働を行っています。

■ 大阪ガスグループのステークホルダー



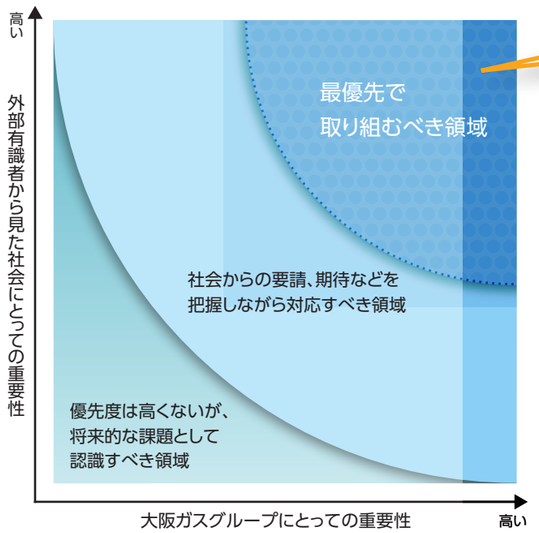
ステークホルダー	主な接点機会とツール
お客さま	●保安・販売等の業務機会　●「お客さまセンター」等の受付窓口 ●サービスショップ　●ショールーム　●企業PRイベント　●TV等のコマーシャル ●ウェブサイト　●製品・サービスのカタログ
消費者団体	●意見交換会　●見学会　●セミナー・勉強会
地域社会	●社会貢献活動　●見学会　●「エネルギー環境教育」
教育機関・学生	●共同研究　●「エネルギー環境教育」「食育」「火育（ひいく）」「防災教育」　●インターン生受け入れ ●就職説明会　●ウェブサイト
有識者	●共同研究　●意見交換会
行政	●各種届出　●意見交換会　●地域開発協力
NPO・NGO	●共同調査　●地域課題解決協働・協力　●意見交換会
株主・投資家	●各種報告書発行（有価証券報告書、アニュアルレポート等）　●説明会　●ウェブサイト
従業員	●労使懇談会　●研修・訓練　●「コンプライアンス・デスク」　●「人権相談窓口」 ●イントラネット・社内報
協力会社・取引先	●業務機会　●各種定例会議　●合同研修・合同訓練

CSRの重要側面（マテリアリティ）

CSRにおけるマテリアリティの検討と特定

大阪ガスグループは、エネルギー事業者としての活動が社会に及ぼす影響を把握し、影響の可能性や影響そのものを管理しながら事業を行うべきとの考えのもと、当社グループの社会的責任として、現時点における重要側面（マテリアリティ）を特定し、マネジメントを行っています。

マテリアリティは、GRIガイドライン第4版の46の側面を「大阪ガスグループCSR憲章」に沿って整理したうえで、同ガイドラインのマテリアリティ特定プロセスに準拠して検討しました。特定プロセスでは、自社の視点と外部有識者の視点による重要性の評価結果をマッピングし、両方の視点で重要性が高いと考える側面を最優先で取り組むべきとの判断で特定しています。



CSR憲章		特定したマテリアリティ	重要だと考える理由
Ⅰ	お客さま価値の創造	顧客の安全衛生	都市ガスおよびガス設備の安全性を確保することは、約722万戸のお客さまに都市ガスをお使いいただいているエネルギー事業者として最優先の責務であり、安全性向上に向けた取り組みと万一の事故や災害に備えた体制を構築することが重要です。
		製品・サービスの安全表示	お客さまに安全に都市ガスおよびガス設備・ガス機器をお使いいただくため、保安・サービスの品質向上に努めるとともに、安全なご使用方法について適切に情報提供を行うことが重要です。
Ⅱ	環境との調和と持続可能な社会への貢献	エネルギー消費量／大気への排出	エネルギー事業者として、天然ガスの採掘から供給までの各事業プロセスにおいて、より効率的なエネルギー利用と温室効果ガスの削減に努めることが重要です。
		排水および廃棄物	エネルギー事業者として、天然ガスの採掘から供給までの各事業プロセスにおいて、3R（リデュース、リユース、リサイクル）に基づく効率的な資源利用と環境負荷の低減に努めることが重要です。
		環境に関する苦情処理の仕組み	事業活動が環境に与える負の影響を可能な限り的確に把握し、正当な苦情に迅速に対応することは企業の責務であり、ステークホルダーとの長期的な信頼構築につながります。
Ⅲ	社会とのコミュニケーションと社会貢献	地域コミュニティ	地域に根差した事業を展開し、地域から支えられている大阪ガスグループにとって、地域への様々な貢献が、地域社会と当社グループ双方の発展につながる好循環を生み出します。
		社会への影響に関する苦情処理の仕組み	事業活動が地域社会に与える負の影響を可能な限り的確に把握し、正当な苦情に迅速に対応することは企業の責務であり、ステークホルダーとの長期的な信頼構築につながります。
Ⅳ	コンプライアンスの推進と人権の尊重	顧客プライバシー	社会基盤を担うエネルギー事業者として、ステークホルダーからの信頼維持には、お客さまの情報の重要性を認識し、その保護の徹底に努めることが不可欠です。
		人権に関する苦情処理の仕組み	事業活動がステークホルダーの人権に与える負の影響を可能な限り的確に把握し、正当な苦情に迅速に対応することは企業の責務であり、ステークホルダーとの長期的な信頼構築につながります。
Ⅴ	人間成長を目指した企業経営	労働慣行に関する苦情処理の仕組み	事業活動がステークホルダーの労働慣行に与える負の影響を可能な限り的確に把握し、正当な苦情に迅速に対応することは企業の責務であり、ステークホルダーとの長期的な信頼構築につながります。
	共　通	サプライヤーの評価（環境・社会への影響・人権・労働慣行）	広範囲にわたる都市ガスバリューチェーン[用語]は様々なお取引先のご協力で成り立っています。バリューチェーンにかかわるお取引先とともに社会的責任を果たすことが、ステークホルダーとの信頼構築、ひいてはバリューチェーン全体の発展につながります。
		財務パフォーマンス	社会基盤を担うエネルギー事業者としての責務を全うし、選ばれ続ける企業グループとして、健全な経営体質を維持することが重要です。

主要取り組み指標

指標によるCSR活動評価

特定したマテリアリティには、主要な取り組みを評価するための指標として「マテリアリティの指標」をそれぞれ設定し、2014年度の活動から評価を始めました。

また、「マテリアリティの指標」とは別に、CSRの取り組み推進と"見える化"のために2009年からCSR憲章ごとに「CSR指標」を策定し、マネジメントを行い、情報の開示を行っています。

指標の報告形式

P.23から、「大阪ガスグループCSR憲章」の5つの憲章ごとに、関連するCSR指標とマテリアリティをあわせて報告しています。各憲章の扉ページは下記のような構成になっており、「A」でCSR指標について、「B」でマテリアリティについて報告しています。

CSR指標は目標と実績を報告し、マテリアリティは適切に管理されているかをご理解いただくため、「主な取り組み」と「管理の仕組みと評価」を報告しています。

なお、サプライヤーに関する4つのマテリアリティはP.22で報告しています。

A CSR指標
- 目標
- 実績

B マテリアリティ
- 主な取り組み
- 管理の仕組みと評価

※ 2016年度に向けた目標

CSR憲章		主要取り組み指標		2014年度目標	2014年度実績	
I お客さま価値の創造	CSR指標	「お客さま満足度調査」7つの顧客接点業務	トータルの総合満足度	87%以上	91.0%	P.23
			それぞれの満足度全てで	84%以上	全てで84%以上	
	マテリアリティの指標					
	顧客の安全衛生	大阪ガスが供給する都市ガスのうち、安全評価を行っているものの比率 G4-PR1		100%	100%	P.24
	製品・サービスの安全表示	保安を含む顧客接点業務に対するお客さまの満足度 G4-PR5		87%以上	91.0%	
II 環境との調和と持続可能な社会への貢献	CSR指標	「環境経営指標」	環境経営効率	58円/千m³以下※	60円/千m³	P.29
	マテリアリティの指標					
	エネルギー消費量／大気への排出	都市ガス製造所におけるガス販売量あたりのCO₂排出量 G4-EN18		12.3t-CO₂/百万m³以下※	10.9t-CO₂/百万m³	P.30
		オフィスビルにおける床面積あたりのCO₂排出量 G4-EN18		74.4t-CO₂/千m²以下※	65.6t-CO₂/千m²	
	排水および廃棄物	大阪ガス全体における産業廃棄物の最終処分率 G4-EN23		2.0%以下※	1.3%	
	環境に関する苦情処理の仕組み	公式の苦情処理制度によって申し立てられた環境に関する苦情の件数／対応し、解決した件数 G4-EN34			ご不満や苦情の各々に対応	
III 社会とのコミュニケーションと社会貢献	CSR指標	「コミュニケーション活動」	実施回数(環境・食コミュニケーション活動)	1,000回以上	1,985回	P.37
			接点数(ガス科学館等の来館者数)	60,000人以上	69,369人	
		「社会貢献活動」	実施回数	600回以上	696回	
	マテリアリティの指標					
	地域コミュニティ	地域コミュニティへの対応、地域への影響評価、コミュニティの取り組みが実施された事業所の割合 G4-SO1		100%	100%	P.38
	社会への影響に関する苦情処理の仕組み	公式の苦情処理制度によって申し立てられた社会への影響に関する苦情の件数／対応し、解決した件数 G4-SO11			ご不満や苦情の各々に対応	
IV コンプライアンスの推進と人権の尊重	CSR指標	「従業員コンプライアンス意識調査スコア」	【個人】企業行動基準の理解度	前年度より向上	前年度より0.4ポイント低下(73.4%)	P.41
			【組織】コンプライアンス体質化度	前年度より向上	前年度より1.0ポイント向上(87.0%)	
		「コンプライアンス研修受講率」		100%	100%	
	マテリアリティの指標					
	顧客プライバシー	顧客のプライバシー侵害に関する正当な不服申し立て件数 G4-PR8			個人情報の紛失に対応	P.42
	人権に関する苦情処理の仕組み	公式の苦情処理制度によって申し立てられた人権に関する苦情の件数／対応し、解決した件数 G4-HR12			ご不満や苦情の各々に対応	
V 人間成長を目指した企業経営	CSR指標	「社員意識調査」	やりがい、愛着度	適正な水準を維持	適正な水準を維持	P.45
	マテリアリティの指標					
	労働慣行に関する苦情処理の仕組み	公式の苦情処理制度によって申し立てられた労働慣行に関する苦情の件数／対応し、解決した件数 G4-LA16			ご不満や苦情の各々に対応	P.46
共 通	マテリアリティの指標					
	サプライヤーの評価（環境・社会への影響・人権・労働慣行）	環境・社会への影響・人権・労働慣行基準を用いて選定した資材購買の新規サプライヤー割合 G4-EN32 G4-SO9 G4-HR10 G4-LA14		100%	100%	P.22

ウェブサイト掲載情報
●都市ガスバリューチェーンにおけるCSRの取り組み
●CSR購買指針　●ガス機器に関するCSR調達指針

都市ガスバリューチェーンにおけるCSRの取り組み

お取引先とともにCSR活動を推進

お客さまへ都市ガスをお届けするまでには、大阪ガスグループのみならず、様々なお取引先の協力なくしては成り立ちません。こうした一連の事業プロセスにおいて生じる社会・環境への影響については、お取引先と連携を図りながら、可能な限り責任ある対応をしていく必要があると考えています。

大阪ガスでは購買活動においても企業としての社会的責任(CSR)を果たすことを重視し、「CSR購買指針」を定めて、当社ウェブサイトに掲載しています。資材購買の新規お取引先には取引開始に際して指針内容等をご説明するとともに、主要なお取引先には年に1回のCSRアンケート調査の機会に、内容の再確認・フォローを行ってきました。

また、2014年度は、LNG売主、ガス機器メーカー、ガス事業にかかわる業務を委託しているサービスチェーン・工事会社などにも対象を広げてCSRアンケート調査等を実施しました。お取引先とともに社会的責任を果たし、採掘から販売・消費までのバリューチェーン全体の相互発展を目指します。

■ CSRアンケート調査等の実施状況(2014年度)

対象	対象数	回答数	その他取り組み
LNG売主	11社	10社	
導管材料メーカー等資材購買主要取引先	192社	187社	「グリーンパートナー制度」※の運用
ガス機器メーカー等	41社	34社	「ガス機器に関するCSR調達指針」の制定
サービスチェーン・工事会社	242社	181社	CSR合同研修会の開催
計	486社	412社	

※ P.22参照

Close up 採掘

都市ガスの原料であるLNG主要調達先のCSRの取り組み状況を確認

大阪ガスが長期購入契約を締結しているLNG売主11社を対象にCSRアンケートを実施し、10社から回答をいただきました。2011年以来2回目となった今回のアンケートは、2013年に発行された欧州委員会「『ビジネスと人権に関する指導原則』の実施に係る石油・ガス業界向けガイド」等を参考に、コーポレート・ガバナンス、人権、労働、環境、地域社会への配慮の5テーマ、全43項目について、各社の取り組み等を確認するものです。

今回、質問項目の充実を図った地域社会への配慮については問題がなく、また各社とも地域社会の発展に貢献するためのプログラムを展開していることが確認できました。今後も継続してアンケートを実施していきます。

ステークホルダーからの声

シェルジャパン(株)代表取締役社長
シェルグループ日本代表

クリス・ガナー 氏

世界のエネルギー需要増に応えるため、責任を持って取り組んでいます

シェルにとって、人を大切にし、人の安全を確保し、地域コミュニティや自然環境を守ることは常に最優先課題です。国際的な基準はもとより、当社独自の厳格な制度とベストプラクティスに基づいて操業を行っています。操業地の近隣地域コミュニティとの関係構築に努め、雇用と事業機会の創出による地域経済への貢献にも取り組んでいます。国連グローバル・コンパクトの創設メンバーとして、人権の保護、不当な労働の排除、環境への対応、腐敗防止に関する原則を支持し続けています。

マテリアリティ **サプライヤーの評価(環境・社会への影響・人権・労働慣行)** ――主な取り組み・管理の仕組みと評価――

主な取り組み

●資材購買における取り組み

▶資材購買では新規取引の開始に際して、「購買活動の行動基準」「CSR購買指針」をご説明するとともに、CSRの取り組み状況を確認したうえ、取引手続きを行う体制を設けています。2014年度は、資材購買の主要な取引先192社にアンケートを実施し、CSRに関する取り組み状況等を確認しました。また、個別の購買の際にお取引先へ提示する仕様書には、「グリーン購買指針」を添付し、遵守を依頼しています。

●「グリーンパートナー制度」の運用

▶導管材料のお取引先については、環境マネジメントシステム(EMS)等への積極的な取り組みを実践している会社をパートナーとして登録する「グリーンパートナー制度」を運用しています。2015年3月末時点の登録社数は16社です。パートナー更新時には登録基準の審査を行い、環境への積極的な取り組みを奨励しています。

管理の仕組みと評価

指標 環境・社会への影響・人権・労働慣行基準を用いて選定した資材購買の新規サプライヤー割合
(G4対応指標:G4-EN32、SO9、HR10、LA14)

方針 国連グローバル・コンパクトに対応した「大阪ガスグループ企業行動基準」に基づき、お取引先とともに社会的責任を果たす取り組みを進めています。
新規取引が多く生じる資材購買では、「購買活動の行動基準」「CSR購買指針」等の基準・指針を定め、お取引先に周知しています。

体制 購買活動については、上記の基準や指針に則り、購買を担当する各組織が責任をもって進めています。

評価 資材購買について、2014年度の新規お取引先は53社でした。環境・社会への影響・人権・労働慣行の各基準に基づき、新規でお取引が開始できなかった案件はありませんでした。

Close up 販売・消費

「ガス機器に関するCSR調達指針」を策定し、企業が取り組むべき社会・環境課題を共有

社会・環境への配慮を含め、お客さまに安心してガス機器をお使いいただくため、ガス機器等のメーカー41社を対象にCSRアンケートを今回初めて実施し、34社から回答をいただきました。2015年1月に制定した「ガス機器に関するCSR調達指針」の内容を踏まえ、コンプライアンス、人権、労働、労働安全衛生、製品安全と品質、環境保全、倫理・腐敗防止、実施体制の8テーマ、全67項目について、各社の取り組み等を確認するものです。

重要な項目は、メーカーの上流のお取引先まで遡った確認をお願いしましたが、そうしたお取引先の状況までは把握されていないメーカーも見受けられました。引き続き、アンケート調査等を通じたコミュニケーションを図っていきます。

ステークホルダーからの声

(株)ノーリツ　管理本部　CSR・環境推進室
CSR推進グループ　リーダー

森川　聡 氏

CSR調達指針説明会を契機に、サプライチェーンでの取り組みを推進中

当社は2014年7月に「ノーリツグループCSR調達ガイドライン」を制定しました。

また、国連グローバル・コンパクトの分科会活動への参画や、社内でのCSR調達ワーキングを通じ、2014年から仕入先さまの協力を得て紛争鉱物の調査を開始しました。

その最中、「大阪ガスCSR調達指針説明会」を受け、サプライヤーとして当社が求められている調達活動を再認識しました。今後も社会の要請と期待に耳を傾け、責任ある調達活動を果たすべく取り組んでまいります。

都市ガスバリューチェーンが社会に与える影響とCSRの取り組み

	採　掘	輸　送	製　造	供　給	販売・消費
	近年、天然ガスへの期待がますます高まっています。大阪ガスでは、調達するLNG[用語]の多様性・柔軟性を高め、安定的かつ低廉なLNGの調達を目指しており、自社の直接関与によるガス田開発にも取り組んでいます。	大阪ガスグループでは、自社保有と他社保有のLNG船の効率的な運用により、世界各国より迅速かつ安全、確実な輸送に努めています。	ガス事業のなかで、人間でいえば心臓にあたるのが製造所です。LNGを都市ガスに加工し、ご家庭や工場などへ安定的に送り出すために、万全の製造体制・整備基盤を構築しています。	都市ガスの安定供給を支えるために、計画的な設備更新やパイプライン[用語]網の整備を進めています。また、緊急時に備え、24時間365日の出動体制を整えています。	ご家庭で使用するエネルギーの約60%は熱の利用が占めており、ガス機器のさらなる省エネルギー化を進めています。 また、業務用・産業用では、高効率ガス空調、ガスコージェネレーションシステム[用語]など省CO_2・省エネルギー性に優れたシステムのご提供を通じて、環境負荷を軽減しています。
	8カ国 長期契約締結	**約776万t/年** LNG輸入量	**2カ所** 製造所数	**約61,600km** 導管総延長	**約722万戸** お客さま数（取り付けメーター数）
ステークホルダー別の配慮すべき主な事項	**地球環境** ● 資源採掘時のエネルギー消費に伴う温室効果ガス（GHG[用語]）排出 ● 資源採掘時の環境トラブル ● 周辺地域の生物多様性への影響 **お取引先** ● 調達先従業員の労働安全衛生、人権	**地球環境** ● LNG船運航時のエネルギー消費に伴うGHG排出 ● LNG船運航時の環境トラブル ● LNG船のバラスト水[用語]による生物多様性への影響 **お取引先** ● LNG船船員の労働安全衛生、人権	**地球環境** ● 都市ガス製造所でのエネルギー消費に伴うGHG排出 **地域社会** ● 製造所周辺の安全 ● 自然災害等による製造トラブル **従業員** ● 作業者の労働安全衛生、人権	**地球環境** ● ガス導管[用語]埋設時の掘削土[用語]排出 **地域社会** **お客さま** ● 自然災害等による供給トラブル **従業員** ● 作業者の労働安全衛生、人権	**お客さま** **地球環境** ● お客さま先での都市ガス消費に伴うGHG排出 **お客さま** ● 不安全機器の使用によるお客さま先での事故 ● 製品・サービスに関する適切な情報提供 ● お客さまの個人情報保護 **地域社会** ● 教育などの地域に対する貢献
2014年度の主な取り組み	**LNG売主にCSRアンケートを実施しました** LNG開発は多くの場合、数十年にわたる長期間のプロジェクトですので、従業員の労働安全や人権、環境に配慮した堅実なプロジェクト運営を実施することで、周辺地域の住民の方々のご理解を得ることが重要であると考えています。 大阪ガスは、私の担当するプルタミナ社をはじめとする長期購入契約締結中のLNG売主11社に対して、CSRアンケートを行い、現状の把握に努めています。 今後もLNG売主との良好な関係を継続して、LNGの安定調達に努めます。	**省エネ型LNG船を2隻建造しました** LNG 船の運航時は、船員の労働安全、人権への配慮はもちろん、GHG排出や海洋における生物多様性に配慮する必要があります。 私は、大阪ガスが三菱重工業（株）に発注したLNG船2隻の仕様検討に携わりました。特徴はさやえんどう型タンクカバーを採用し、船体重量の軽量化、航行時の空気抵抗を軽減したことなどにより、従来船の20%以上の燃費低減が期待できることです。また、バラスト水中の微生物等を適切に処理できる装置を搭載しました。 今後もLNG輸送の省エネルギー化を進め、安定的・効率的な原料輸送に努めます。	**製造設備の安全管理に努めています** 都市ガス製造所では、構内および周辺地域の皆さまの安全に配慮し、製造設備の安全管理に努めながら都市ガスを製造しています。 製造所内のLNGタンクは、高い耐震性を有しており、万一LNGが漏洩しても、防液堤[用語]からの高発泡溶液などにより、その影響を最小限に抑えるよう設計されています。 私は泉北製造所で、LNG基地設備の運転管理業務に携わっており、今後も都市ガスの安定供給、設備の安全管理と効率的な運用に努めていきたいと思います。	**24時間365日、安全を確保しています** 大阪ガスでは、お客さまに24時間365日、安全・確実・安価に都市ガスをお届けするため、緊急時に備え、24時間365日の通報受付・出動体制、警察・消防との緊密な連携の仕組みを構築し、お客さまからガスもれ通報などがあれば、各地の保安基地から緊急保安チームが迅速に出動します。 私は緊急保安業務に従事していますが、ガスもれ現場では「避難誘導」「ガス遮断」「着火防止」からなる「保安3原則」に基づく行動を常に心がけ、お客さまの安全を最優先で確保することに努めています。	**省エネルギーシステムをお客さまにご提案しています** 大阪ガスでは、お客さま先でのCO_2排出量を削減するため、省CO_2に資するガスコージェネレーションシステムやガス空調を開発・販売しています。 私は、金属や機械業種などの産業用のお客さまに、これらの省エネルギー機器をお勧めする営業活動を行っています。お客さまのエネルギーのご使用状況を精緻に調査し、最適なエネルギーシステムをお客さまとともに作り上げています。 今後も省エネルギーシステムのご提案を通じて、社会全体の省CO_2に貢献していきます。
	 大阪ガス（株） 資源トレーディング部 原料調達チーム **高根 麻美**	 大阪ガスインターナショナルトランスポート（株） 技術部 **古大工 良**	 大阪ガス（株） ガス製造・発電事業部 泉北製造所 製造1チーム 製造技術グループ **奥 浩子**	 大阪ガス（株） 導管事業部 北東部導管部 緊急保安チーム 緊急東部グループ **泉岡 誠**	 大阪ガス（株） エネルギー事業部 北東部エネルギー営業部 産業エネルギーチーム 第3グループ **野中 啓利**

CSR憲章 I

お客さま価値の創造

お客さまに、安全に、安心してご利用いただけるように
保安の実践に努めるとともに、積極的な情報発信を進めていきます。

Plan 基本的な考え方

大阪ガスグループは、天然ガスの安定調達、天然ガスをコアとするマルチエネルギーの安定供給、保安の確保およびサービスの向上を通じて、お客さまの快適な暮らしとビジネスの発展に貢献しています。これらを実現するための土台として重要となるのが、お客さまに安心してエネルギーをご利用いただくための保安の確保であると考えています。安全を第一とした商品・サービスの提供に努めるとともに、お客さまの声をもとに新しい価値の創造に挑戦し、お客さまとともに進化し発展し続ける企業グループを目指します。

目 標 CSR指標：

お客さま満足度調査：7つの顧客接点業務

「お客さま満足度調査」の対象は、お客さまに直接対応する7つの業務です（開栓、機器修理、定期保安巡回〈ガス設備調査〉、電話受付、機器販売、緊急保安出動、検定満期メーター交換）。各業務完了後にアンケート用紙を郵送して、お客さまの評価をご回答いただき、集計しています。「総合満足度」は、満足度が6段階のいずれに該当するかを問い、上位2段階に相当するとの評価が全体に占める割合です。

トータルの総合満足度 87%以上

それぞれの満足度全てで 84%以上

Do 主な取り組み

●お客さま先の保安および都市ガス製造や供給の安全性を確保
●お客さまとの主な接点業務における満足度調査を実施
●お客さまの声を活かした業務改善、サービス向上への取り組み
●マルチエネルギー事業の広域展開

実 績

大阪ガスでは、お客さま満足の向上を目指して1988年度から満足度調査を実施しており、2014年度の実績はトータルの総合満足度で91.0%でした。お客さまからいただいた声をもとにお客さま視点に立ったサービスの提供に取り組んでいます。

トータルの総合満足度 91.0%

全てで 84%以上

Check & Act 今後に向けて

エネルギー製造・供給基盤における保安・防災水準の高度化推進、従業員への保安教育の徹底、安全性の高い機器・サービスの普及促進、お客さまの声をもとにした業務の見直し・商品開発に引き続き取り組んでいきます。

マテリアリティ **顧客の安全衛生** ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

※ 2015年3月末時点

●お客さま先の保安

▶万一の事故や災害に備えて、24時間365日の通報受付・出動体制を整えています。

▶法令に基づいて40カ月に一度以上（一部のお客さまは14カ月に一度以上）、お客さま先を訪問し、ガス設備のガスもれ点検、ガス機器（ガス湯沸器等）の給排気設備の調査を行うとともに、家庭用ガス警報器（普及率※:51.6%）、業務用換気警報器（普及率※:99.3%）等の安全機器設置をお勧めしています。

●災害対策

▶阪神・淡路大震災以降、様々な地震対策に取り組んでいます。たとえば、製造設備の各種安全対策の実施や、耐久性・耐震性に優れたポリエチレン管[供給]敷設（実績※:約14,600km）、地震を感知しガスを遮断するマイコンメーター（普及率※:約99%）の普及を進めています。

▶緊急時対応策として、二次災害防止を目的としたガス供給停止のためのシステム構築をしています。たとえば、大規模な地震を感知すると自動的に供給区域内の低圧ガスの供給を停止する感震自動遮断装置の設置（実績※:約3,000カ所）を進めています。

▶東日本大震災以降は、製造・供給設備に対して新たな津波対策を講じており、二次災害防止と早期復旧に努めています。

●都市ガスの安全性

▶都市ガス製造所においては、都市ガスの品質が、法令に基づき自らが設定した基準等に合致しているかどうかを日々確認するとともに、ガスホルダーのガス保有量やガスの供給圧力をリアルタイムに集中管理しています。

管理の仕組みと評価

指標 大阪ガスが供給する都市ガスのうち、安全評価を行っているものの比率（G4対応指標:G4-PR1）

方針 ガス事業法に則り、「一般ガス供給約款」「保安規程」等を策定し、主要製品である都市ガスの品質や安定供給、ガス設備の安全性の確保に努めています。

体制 製造、供給、販売、消費の都市ガスバリューチェーン[供給]における全ての事業領域で、都市ガスおよびガス設備の安全性、保安の確保のための体制を各組織が構築し、保安統括（副社長）が、各事業部間の横断的な保安に関する助言を行っています。

評価 2014年度においても、法令・社内基準に基づき、製造部門における都市ガスの品質管理、導管部門におけるガス設備の安全点検、ご承諾が得られたお客さまのガス設備・ガス機器の安全点検を全て実施しました。

マテリアリティ **製品・サービスの安全表示** ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●顧客接点業務における都市ガスやガス設備・ガス機器の保安に対する取り組み

▶主要な7つの顧客接点業務（開栓、機器修理、定期保安巡回〈ガス設備調査〉、電話受付、機器販売、緊急保安出動、検定満期メーター交換）において、以下の都市ガスおよびガス設備・ガス機器の保安に対する取り組みを実施しています。

主要な顧客接点業務	都市ガスおよびガス設備・ガス機器の保安に対する取り組み
開栓	ガス設備・ガス機器の安全性を確認した後、「あんしんガイド」やガス設備・ガス機器に応じたチラシを使って、安全なご使用方法についてご説明
機器修理	ガス機器の安全性を確認した後、ガス機器に応じた安全なご使用方法についてご説明
定期保安巡回〈ガス設備調査〉	上記「開栓」業務における取り組み内容と同じ
電話受付	お問い合せ内容により、ガス・ガス機器の安全なご使用方法についてご説明
機器販売	ガス機器の安心安全機能、安全なご使用方法について取扱説明書などを使って、適宜ご説明
緊急保安出動	迅速にガス設備・ガス機器の安全性を確保した後、ガスの安全なご使用方法についてご説明
検定満期メーター交換	ガス設備の安全性を確認した後、「あんしんガイド」をお渡し

▶都市ガスを安全に取り扱うために必要な情報を自主的にウェブサイトに掲載しています。

管理の仕組みと評価

指標 保安を含む顧客接点業務に対するお客さまの満足度（G4対応指標:G4-PR5）

方針 製造物責任（PL）法やガス事業法に則り、「顧客先保安業務規程」「製品安全自主行動計画」等を策定し、各顧客接点業務における保安・サービスの品質向上に努めています。

体制 上記「顧客の安全衛生」の体制に加え、大阪ガスグループのCS向上に関する組織横断的な活動の推進体制にはサービス統括（リビング事業部長）を配しています。

評価 保安を含む顧客接点業務におけるサービスがお客さまのご期待に沿った内容かどうかを検証するため、7つの顧客接点業務において、お客さま満足度調査を実施しています。2014年度は約42,000件の回答をいただいた結果、トータルの総合満足度は91.0%でした。

ウェブサイト掲載情報
●安心・安全1 調達段階　●安心・安全3 供給段階
●安心・安全4 消費段階　●お客さまの声を活かす取り組み

CSR憲章 I お客さま価値の創造

安心・安全への取り組み

調達先多様化による安定調達の実現と事業領域の拡大

大阪ガスは1972年にブルネイから液化天然ガス(LNG用語)の輸入を開始し、これまで調達先の多様化を進めてきました。現在は、ブルネイ、インドネシア、マレーシア、オーストラリア、カタール、オマーン、ロシア、パプアニューギニアの8カ国からLNGを購入し、2018年からはアメリカ・テキサス州のフリーポートLNGプロジェクトにおける液化事業を開始する予定です。

当社は、フリーポート社が保有・運営するフリーポートLNG受入基地において、液化設備3系列のうち第1系列の建設に約6億米ドル(約720億円)を出資する予定です。フリーポートの開発ならびにアメリカにおける安価な天然ガスの調達を通じて、競争力のあるLNG調達を実現するとともに、供給元の分散化および価格指標の多様化を図ります。

フリーポートLNGプロジェクトにおける輸出基地完成イメージ図

ガス導管の維持管理

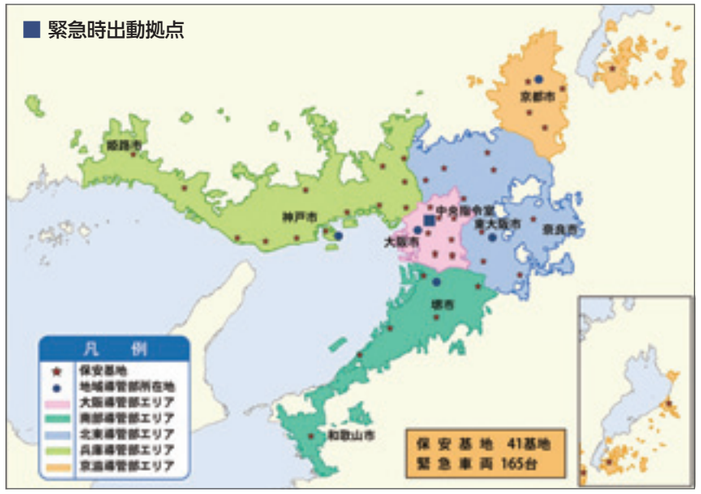
都市ガスは、パイプライン用語(ガス導管用語)を通ってお客さまのもとに届けられます。そのため、ガス導管の安全確保と適切な維持管理は大阪ガスにおける最重要課題の一つです。そのため古い金属製のガス管を、耐久性と耐震性に優れたポリエチレン管用語へ入れ替える工事を順次進めています。

強度に優れたポリエチレン製のガス管

24時間365日の通報受付・出動体制

事故や災害の発生など、緊急時に特に重要になるのが「初期活動」の体制と対応力です。大阪ガスでは、「広域一括保安体制」を構築しています。ガスもれ等に関する通報の受け付けや現場への出動指令等の業務を本社中央指令室に集約し、車両の位置情報や稼働状況を総合的に判断したうえで、最も早く現場に到着できる緊急車両に出動を指令しています。なお、ガスもれ等の通報は、24時間365日、専用電話で受け付けています。通報受け付け後は、警察・消防などの関係機関と緊密に連携しながら、直ちに現場に駆けつけます。

中央指令室(通報の受け付け)



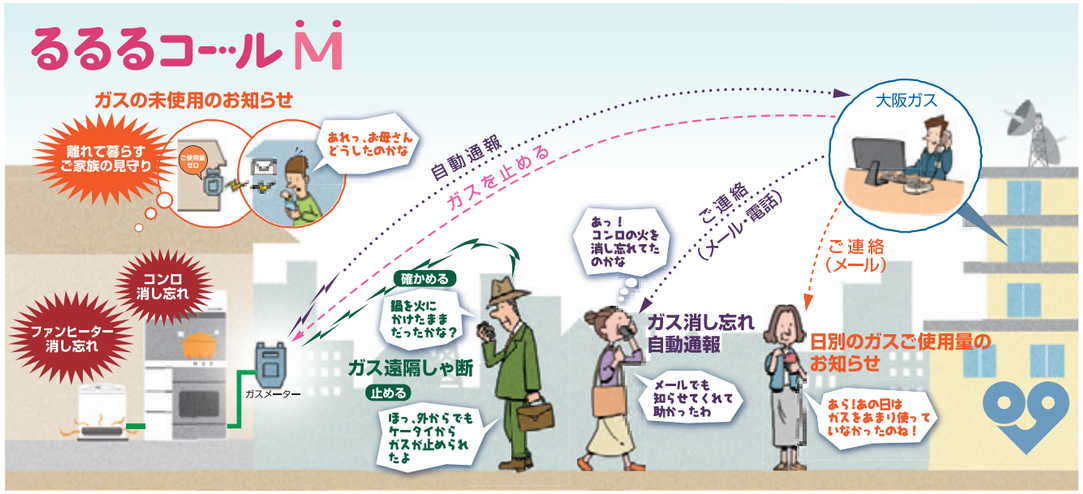
携帯電話・スマートフォンを活用したガスの安心・安全サービス「るるるコールM」

大阪ガスは、お客さまの安心・安全な暮らしに貢献するため、お客さま宅のガスのご使用状況などを通信回線で24時間監視し、異常があれば、お知らせしたうえで必要な対応を行う「るるるコール」を進化させ、携帯電話やスマートフォンを活用した「るるるコールM」を発売しました。

外出先でガスの消し忘れが気になられた際、ガスのご使用状況の確認や、ガスメーターの遠隔遮断が携帯電話・スマートフォンから可能となるほか、メールを活用することで、より早く異常をお客さまにお知らせすることもできます。

また、前日にお客さま宅のガスのご使用がなかった場合に、事前に登録された送信先へメールで連絡する機能などを搭載することで、離れて暮らすご家族を見守るサービスを提供します。

操作イメージ

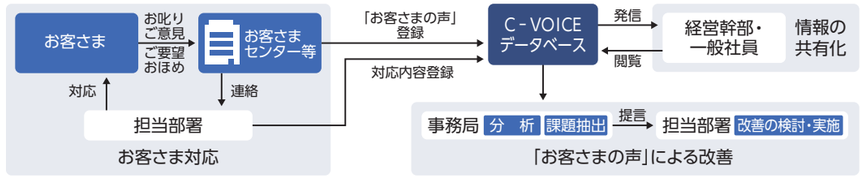


お客さまの声を活かす取り組み

「お客さまの声」を全社で共有

大阪ガスでは、お客さまから様々な機会に頂戴するご意見・ご要望などを全社で共有するためのデータベース「C-VOICE」システムを構築し、「お客さまの声」を業務改善や商品開発・サービス品質の向上に活かしています。お叱りやご意見、おほめなどの毎日寄せられる「お客さまの声」の内容は、その日のうちにまとめ、担当部署だけでなく経営幹部と全従業員に伝えています。こうして事実経過やお客さまへの対応状況を共有するにとどまらず、ご不満や苦情については、再発防止策や仕組みの改善策も共有するようにしています。

■「C-VOICE」システムの活用



CSR憲章 I お客さま価値の創造

マルチエネルギー事業への取り組み

ガス事業に次ぐ事業の柱として、電力事業等を国内外で展開

大阪ガスグループは、エネルギー市場の自由化が進み、エネルギーに対するお客さまニーズが多様化しているなか、「お客さま価値」を向上させるために、天然ガス・電力・液化石油ガス(LPG)・熱エネルギー等の最適利用をご提案する総合エネルギー事業者として活動しています。

とりわけ電力事業は、ガス事業に次ぐエネルギー事業の柱と位置付け、2009年度からは、主力発電所となる「泉北天然ガス発電所」(110万9千kW)の営業運転を開始しています。さらに、国内ではIPP[用語]事業(電力卸供給事業)用、および卸事業用として9つの火力発電所(コージェネレーション含む)を運営し、再生可能エネルギー[用語]への取り組みとして5つの風力発電事業と6つの太陽光発電事業にも参画しています。また、海外IPP事業では、北米やオーストラリア等の火力発電所や風力・太陽光発電所へ出資しています。

これらの結果、当社グループの保有電源は、国内で約184万kW、海外で約106万kW、合計約290万kWに達しています。

一方、液化天然ガス(LNG[用語])・都市ガス事業の広域展開として、大阪ガスが購入するLNGの一部を供給することについて、既に契約を締結している日本ガス(株)、沖縄電力(株)、静岡ガス(株)に続き、2014年度に広島ガス(株)とも契約を締結しました。日本ガス(株)へは2006年、沖縄電力(株)へは2012年に、それぞれ供給を開始しています。

泉北天然ガス発電所(大阪府高石市)

ハレット4風力発電プロジェクト(オーストラリア)

また、三重―滋賀間および姫路―岡山間の2区間のパイプライン[用語]が開通するなど、さらなる安定供給および天然ガスの需要開発に資する導管ネットワークの形成を実現しています。今後も各地域のエネルギー事業者との連携を図りながら、こうした電力事業を含めたマルチエネルギー事業を展開し、様々なエネルギーソリューションの提供に努めていきます。

■ 当社グループの国内外における保有電源

国 内 総発電設備容量:184.0万kW

火力電源 発電設備容量 163.0万kW
- 泉北天然ガス発電所 ・姫路製造所 ・泉北製造所第一工場
- 酉島エネルギーセンター ・中山共同発電
- 中山名古屋共同発電

コージェネレーション電源 発電設備容量 9.3万kW
- 宇治エネルギーセンター ・摂津エネルギーセンター
- 千里エネルギーセンター

再生可能エネルギー電源 発電設備容量 11.7万kW

【風力発電所】
- 葉山風力発電所 ・広川明神山風力発電所 ほか3カ所

【太陽光発電所】
- 酉島太陽光発電所 ・酉島第二太陽光発電所 ほか4カ所

海 外 総発電設備容量※:105.6万kW

火力電源 発電設備容量 95.3万kW
- テナスカゲートウェイ発電所(アメリカ)
- 大阪ガスパワーアメリカ社(アメリカ国内7カ所)
- マリアナス・エナジー社(アメリカ グアム)
- エナジー・インフラストラクチャー・インベストメンツ社(オーストラリア)
- シュワイハットS2発電造水事業(アブダビ)

再生可能エネルギー電源 発電設備容量 10.3万kW

【風力発電所】
- ハレット4プロジェクト(オーストラリア)

【太陽光発電所】
- オーロラ・ソーラー・プロジェクト(カナダ)

※ 当社持分容量

(2015年3月31日現在)

東南アジアにおけるエネルギーサービス事業

大阪ガスグループでは、海外でのエネルギー事業拡大を目指しています。

大阪ガスが構想するバリューチェーン[用語]展開の可能性、LNG基地の保有や計画の有無、現地企業とのリレーション、カントリーリスク等を踏まえて、シンガポールに2013年3月、タイには2013年10月にそれぞれ現地法人を設立しました。シンガポールでの事業は、当社で初めてとなる海外でのガス販売事業となり、2013年8月の事業開始以降、2015年4月までに合計40件以上のお客さまにガスを供給しています。

一方、タイでは、天然ガスの利用に関するエンジニアリング力をベースとしたエネルギーソリューションノウハウを活用し、エネルギーサービス(ES)※1を中心に事業展開をしています。2013年10月の事業開始以降、2015年4月までに2件のES、4件の機器販売やコンサルティング業務を受注しています。また、2014年7月には、当社および新日鉄住金エンジニアリング(株)が、ガスコージェネレーションシステム[用語]を活用したオンサイト事業※2を行う「NS-OG Energy Solutions (Thailand) Ltd.」を新たに設立し、2015年4月までに2件のお客さまとエネルギーサービス契約を締結しています。

※1 お客さまが初期投資を行わなくても、使用エネルギー量に応じた料金を支払うだけで、天然ガス設備などを導入できるサービスのこと。
※2 お客さまの敷地内または付近にガスコージェネレーションシステムなどを設置・保有し、スタッフを配置して、ガスコージェネレーションシステムの運転・維持管理を行い、電気・熱などを供給するサービスのこと。

新たな価値提案

会員制サイト「マイ大阪ガス」による情報提供

家庭用ガスご契約者さまを対象に、利便性や満足度のさらなる向上を目指した会員制サイト「マイ大阪ガス」を2009年から運営しています。お客さま宅のガス料金情報や大阪ガスからの訪問予定、各種契約情報などをウェブサイトでご確認いただけるほか、ご家庭のCO_2排出量が分かる「環境家計簿」機能やガス機器取扱説明書のダウンロード機能もご利用いただけます。また、エネルギーや省エネルギーに関する楽しいコンテンツを各種用意しているほか、さらにガス料金確認を行うとポイントが貯まり、抽選プレゼント企画に参加することもできます。加えて、会員限定のメールマガジンでは、ウェブサイト更新情報やイベント・キャンペーン情報などをお届けしています。

会員制サイト「マイ大阪ガス」

ステークホルダーの意見

関西消費者団体連絡懇談会
代表世話人
飯田 秀男 氏

総合エネルギー事業者として、顧客の声や期待に応え続ける大阪ガスに

価値創造の経営を掲げる大阪ガスは、地道な努力の積み重ねとともに新規事業へのチャレンジを継続しています。

ガス事業の安定供給と安全管理は、当たり前すぎて、あまりその努力が目立ちません。しかし、耐久性・耐震性に優れたガス導管の計画的な更新事業や無休の保安体制、顧客の声を活かす取り組みは、消費生活の安全・安心のもとになっています。

総合的なエネルギー事業を展望し、電力事業に果敢に挑戦する姿は、需要家の期待を高めています。電気・熱供給の事業展開は、これまで培ってきた分散型エネルギー供給事業と相まって、新たなエネルギー産業の道を開拓することでしょう。

日常生活と生産活動を支えるエネルギー事業者として、消費者の声に耳を傾けながら、エシカル[用語]で、感性豊かな事業革新に取り組まれることを期待します。

ウェブサイト掲載情報 ●マネジメント手法 ●環境経営 ●環境行動目標 ●温室効果ガス排出量の削減 ●資源消費の低減と再生資源の利用促進 ●環境パフォーマンス・データ集

CSR憲章 Ⅱ

環境との調和と持続可能な社会への貢献

エネルギーと資源の効率的利用を実現することによって
持続可能な社会の発展に貢献します。

Plan 基本的な考え方

地域および地球規模の環境保全は、エネルギービジネスを中心に事業を展開する大阪ガスグループにとって極めて重要な使命です。2006年に制定した「大阪ガスグループ環境行動基準」に則り、当社グループの事業活動における環境負荷を軽減するとともに、天然ガスをはじめとした製品・サービスの提供を通じて、環境負荷軽減への貢献を図ります。また、事業活動を通じて、環境との調和を図り、エネルギーと資源の効率的利用を実現することによって、地域および国内外における環境改善や持続可能な社会の発展に貢献します。

目標 CSR指標：

環境経営指標：環境経営効率

「環境経営効率」はガス販売量あたりの環境負荷※の発生量・数値を金額換算することで、事業活動による環境負荷を定量的に把握できるようにしたものです。「環境経営効率」は、数値が小さいほどガス販売量あたりの環境負荷が軽減されていることになります。

※ GHG排出、NOx排出、COD（化学的酸素要求量）、一般・産業廃棄物の最終処分、掘削土の最終処分、化学物質排出、上水・工水使用

環境経営効率　2016年度に向けて **58円／千m³以下**

Do 主な取り組み

- ●都市ガス製造所やオフィスビルにおける省エネルギー・省CO_2の推進
- ●都市ガス製造所やガス工事における産業廃棄物削減
- ●お客さま先でガスコージェネレーションシステム[関連]等の省エネルギー・省CO_2機器を普及拡大
- ●新たな技術開発による低炭素社会実現への貢献

実績

都市ガス製造所、オフィスビルにおける省エネルギー、導管工事に伴う掘削土の有効活用を進め、「環境経営効率」は60円／千m³となり、2016年度目標に向けて順調に進捗しています。

2014年度は **60円／千m³**

Check & Act 今後に向けて

都市ガス製造所におけるLNG[関連]冷熱を有効に活用した冷熱発電、オフィスビルにおける「グリーンガスビル推進活動」によるエネルギー使用量の削減、低燃費型LNG船の導入等を通じて、グループの事業活動によるGHG[関連]排出抑制をさらに進めます。

マテリアリティ エネルギー消費量／大気への排出 ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●都市ガス製造所における取り組み

▶LNG冷熱を有効に活用した冷熱発電を適切に運転・維持管理を行い、省エネルギー・省CO_2を進めています。

●オフィスビルにおける取り組み

▶建物更新時および改修時に、先進的な高効率機器や制御システムの採用、設備全体のエネルギー運用見直しを行う「グリーンガスビル推進活動」を通じて省エネルギー・省CO_2を進めています。

管理の仕組みと評価

指標 都市ガス製造所におけるガス販売量あたりのCO_2排出量、オフィスビルにおける床面積あたりのCO_2排出量（G4対応指標:G4-EN18）

方針 各種環境法令に則った「大阪ガスグループ環境行動基準」「環境管理に関する規程」を策定し、大阪ガスグループ全体で環境活動を推進しています。

体制 大阪ガスでは、CSR統括（副社長）のもと、ISO14001[関連]に基づく全社一体型の環境マネジメントシステム（EMS）[関連]を運用し、全従業員で事業活動における環境負荷の軽減、環境法令遵守の徹底を図っています。

大阪ガスグループでは、国内の関係会社74社において、ISO14001をはじめ、エコアクション21※、大阪ガス版EMS「OGEMS」等のEMSを運用しています。

※ 環境省が策定したEMS規格

評価 2014年度においては、都市ガス製造所におけるガス販売量あたりのCO_2排出量は10.9t-CO_2/百万m³、オフィスビルにおける床面積あたりのCO_2排出量は65.6t-CO_2/千m²となり、2016年度に向けた目標値12.3t-CO_2/百万m³以下、74.4t-CO_2/千m²以下に対して順調な進捗を示しています。

マテリアリティ 排水および廃棄物 ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●都市ガス製造所における取り組み

▶製造所の修繕工事等で産業廃棄物が発生しますが、環境に配慮した工事を推進し、産業廃棄物の削減に努めています。これらの取り組みは、2000年代初頭から「ゼロエミッションプロジェクト」を立ち上げるなど、継続して取り組んでいます。

●ガス工事における取り組み

▶ガス工事においては、浅層埋設工法や非開削工法等を導入するなど、道路廃材（掘削土・アスファルト廃材等）の発生抑制に努め、土砂埋戻しの際には、「道路廃材総合再利用システム」等によって再生利用に努めています。

管理の仕組みと評価

指標 大阪ガス全体における産業廃棄物の最終処分率（G4対応指標:G4-EN23）

方針 **体制** 上記「エネルギー消費量／大気への排出」と同じ

評価 大阪ガス全体における産業廃棄物最終処分率は、2016年度に向けた目標値2%以下に対し、2014年度は1.3%でした。今後も廃棄物の3R（リデュース、リユース、リサイクル）を徹底していきます。

マテリアリティ 環境に関する苦情処理の仕組み ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●環境マネジメントシステム（EMS）を通じた対応

▶環境に関する苦情を受け付けた場合、環境マネジメントシステム（EMS）で定めた手順に基づき対応し、解決する仕組みを構築しています。

●「お客さまセンター」等での受付

▶地域住民の皆さま、お客さま等のステークホルダーから寄せられるご意見・ご要望などは、ワンストップで対応する総合受付窓口「お客さまセンター」等で受け付けています。なお、様々な業務機会を通じていただいたご意見・ご要望などを全社で共有するためのシステム「C-VOICE」を構築しています。

管理の仕組みと評価

指標 公式の苦情処理制度によって申し立てられた環境に関する苦情の件数／対応し、解決した件数（G4対応指標:G4-EN34）

方針 **体制** 上記「エネルギー消費量／大気への排出」と同じ

評価 EMSや「お客さまセンター」等に寄せられたご不満や苦情の各々に対応しました。

CSR憲章 II 環境との調和と持続可能な社会への貢献

省エネルギー・省CO2に向けた取り組み

環境に配慮した新型LNG船の就航

大阪ガスでは、都市ガス原料となるLNG用語の輸送時にさらなる省エネルギーを実現する低燃費型のLNG船「LNG VENUS(エルエヌジー ヴィーナス)」を2014年11月に就航させ、当社LNG船団の7隻目として活用しています。

新型LNG船は、さやえんどう型の船型により空気抵抗を大幅に軽減するとともに、新型蒸気タービン機関の採用で、従来船比20%以上の燃費削減を実現し、CO2排出量の抑制と輸送コストの低減を図っています。また、硫黄酸化物の排出抑制や海洋生態系への影響も軽減して、環境負荷の軽減に配慮しています。

就航を開始した「LNG VENUS」

LNGの冷熱利用拡大によるCO2排出量抑制

都市ガスの原料であるLNGはマイナス160℃程度の低温液体で、気化して天然ガスになる際に周囲から熱を奪って冷却する力(冷熱エネルギー)を有しています。

大阪ガスグループでは、この冷熱エネルギーを様々な用途に利用しています。たとえば、空気を冷却して液化窒素や液化酸素等を製造(空気液化分離)したり、炭酸ガスを冷却して液化炭酸やドライアイスを製造しています。また、LNG冷熱を利用した冷熱発電用語も行っています。2010年度には、従来に加えて、製造所に隣接する化学工場の冷却工程にもLNG冷熱供給を開始するなど、当社製造所だけでなく近隣工場の省エネルギーやCO2排出抑制にも貢献しています。

泉北製造所のLNG冷熱発電設備

「グリーンガスビル推進活動」を展開

大阪ガスグループでは2003年以降、自社オフィスビルの建物更新および改修時に、先進的・意欲的な省エネルギー・省CO2対策(高効率機器、制御システムの採用および設備全体の運用見直しなど)を実施しています。そして、そのなかから有効な対策を自社ならびにお客さま施設でご活用いただく「グリーンガスビル推進活動」を進めており、2015年8月現在で、9事業所の実績があります。

2012年6月に完了した北部ガスビル(大阪府高槻市)の改修においては、さらなる省エネルギー対策として、ビルの設計プロセスに行動観察の手法を取り入れました。入居者の省エネルギーに関する行動を観察・分析することによって、CO2排出削減を実現する「スマートエネルギービル」のシステム化に取り組み、現段階で当初予定の25%を超える省エネルギー実績を示しています。

なお、北部ガスビルの取り組みは、2014年度の省エネ大賞(省エネ事例部門)資源エネルギー庁長官賞、空気調和・衛生工学会振興賞技術振興賞を受賞しました。

北部ガスビル(大阪府高槻市)

家庭用燃料電池コージェネレーションシステム「エネファーム」

都市ガスから取り出した水素と空気中の酸素の化学反応で発電する「エネファーム」は、発電と同時に発生する熱を給湯に有効利用する高効率なエネルギーシステムです。2014年度末現在、累計37,021台(当社受注ベース)をご導入いただき、お客さま先でのCO2排出量を年間約53,600t削減する効果※1(杉の木約386万本の植林に相当※2)があったと試算されます。

また、2014年4月には、家庭用燃料電池で世界最高水準(当社調べ)の総合効率95%※3を実現した「エネファーム」(固体高分子形燃料電池:PEFC用語)と、家庭用燃料電池で世界最高水準(当社調べ)の発電効率46.5%※3を実現した「エネファームtype S」(固体酸化物形燃料電池:SOFC用語)の新型機を発売開始しました。

今後、一層のコストダウンや設置性向上に努め、お客さま先での省CO2に、さらに貢献していきます。

「エネファームtype S」

※1 戸建住宅、4人家族で、所有機器はガス給湯暖房機、ガス温水床暖房(リビング・ダイニング)、電気エアコン(リビング・ダイニング以外の暖房および冷房)、ミストサウナ機能付ガス温水浴室暖房乾燥機、ガスコンロと想定し、「ガス給湯暖房機」を「エネファーム」にした場合の当社試算値。なお、CO2排出係数は、電気:0.69kg-CO2/kWh(「中央環境審議会地球環境部会目標達成シナリオ小委員会中間取りまとめ」2001年7月)、ガス:2.29kg-CO2/m3(当社データ)を使用しています。
※2 年間13.9kg-CO2/本(「林業白書(平成9年)」より、50年杉、直径26cm、樹高22mの場合)
※3 低位発熱量基準による表示

兵庫県小野市の水上太陽光発電が本格稼働を開始

大阪ガスグループのエナジーバンクジャパン(株)(EBJ)が兵庫県小野市において自治会と共同で取り組んできた、約850kWのフロート式水上太陽光発電の本格稼働を2014年9月に開始しました。年間約100万kWh(20年間平均)の発電量を見込んでおり、一般家庭約275世帯分の年間電力消費量に相当します。

この事業では、農業用ため池(約36,000m2)にフランス製のフロート架台を浮かべ、EBJが独自のファイナンス技術を活用してスキームを構築し、売電を行います。自治会は事業用地の貸与、用地の維持・管理、太陽光発電システムの日常目視点検を行います。

固定価格買取制度に基づいて事業を実施し、EBJが売電により得た収益から自治会に賃借料などを支払う仕組みです。

水上太陽光発電設備(兵庫県小野市中島町　前ノ池)

地元企業や地方自治体と連携し各種イベントでのCO2排出量を実質ゼロに

大阪ガスは、天然ガスボイラーやガスコージェネレーションシステム用語などの高効率ガス機器の導入等を通じたCO2排出量削減に取り組んでいます。また、Jクレジット制度※1を活用して削減されたCO2をクレジット化して取得し、地元企業や地方自治体と連携し、各種イベント等でのCO2排出量の実質ゼロ化(カーボンオフセット※2)に取り組んでいます。

地元企業との連携では、(株)毎日新聞社が開催した各種スポーツイベントや阪急電鉄(株)が開催した宝塚歌劇月組公演等で排出されたCO2排出量の実質ゼロ化を各企業と共同で実現しました。また、大阪府や兵庫県などとともに、地方自治体主催の各種イベントにおいて排出されたCO2の実質ゼロ化にも取り組み、2014年度は全体で約3,500tのCO2排出量の実質ゼロ化を実現しました。

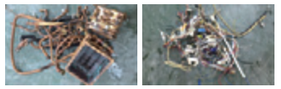
※1 中小企業などが高効率機器などの設備を導入することによって達成されるCO2削減量を「Jークレジット」として大企業などが買い取ることで、日本国内のCO2削減を促進する仕組み。
※2 家庭や企業から排出されるCO2等の温室効果ガス(カーボン)を省エネルギーや植林・森林保護等の温室効果ガス削減の取り組みへ投資することで埋め合わせ(オフセット)するという考え方。

省資源・生物多様性の取り組み

使用済みガス機器の約90%を再資源化

大阪ガスでは、使用済みガス機器の再資源化に取り組んでいます。2014年度は1,790tを回収し、そのうち約90%を再生金属等に再生利用しました。また、使用済みガス機器のなかでも家庭用ガスエアコンおよび衣類乾燥機については、2001年4月に施行された家電リサイクル法に則って回収・再資源化に努めています。2014年度のリサイクル率は、家庭用ガスエアコンでは回収した総重量約193tの89%(法定基準70%)、衣類乾燥機では回収した総重量約14tの85%(法定基準65%)でした。

給湯器本体と再資源化用の原料となる鉄


再資源化用の原料となる銅、配線類

駆除された野生動物を食料資源として有効活用

現在、ジビエ料理として注目が集まっている鹿肉ですが、その資源化には課題も多く、食肉としては日本ではまだまだ希少で、最近では、深刻な農業被害を招く有害獣として駆除され、多くが廃棄処分されています。

大阪ガスでは、2012年から兵庫県森林動物研究センターと共催で「シカ肉料理教室」を開催しています。2014年度は、3月21日に「hu+gMUSEUM(ハグミュージアム)」で開催し、飲食業界やスポーツ関連の方々を含む50人にご参加いただきました。参加者からは「独特の臭いが無く食べやすい」「栄養的に優れていることが分かった」などの感想をいただきました。

大阪ガスグループの技術開発

水素ステーションの実証プロジェクトへの参画と商用水素ステーションの建設

水素を燃料として走る燃料電池自動車(FCV)は、走行中にCO_2やばいじんを出さない究極のクリーンカーとして普及が期待されていますが、そのためには、水素を供給する水素ステーション[用語]の整備が欠かせません。

大阪ガスでは、2001年度に国内初の実証用水素ステーションを酉島事業所構内に設置し、研究開発を開始しました。以降、継続して、経済産業省や新エネルギー・産業技術総合開発機構のプロジェクト等に参画し、実証活動を行ってきました。2015年4月には、一般ユーザー向け燃料電池自動車への水素供給のため、大阪府茨木市の既設天然ガススタンドに併設となる商用水素ステーション「北大阪水素ステーション」を開所しました。

「北大阪水素ステーション」では、当社が商品化したコンパクトタイプ水素製造装置「HYSERVE-300」を設置し、都市ガスを原料に300m³N/hの水素を製造し、供給しています。また、「HYSERVE-300」のLPG仕様モデル「HYSERVE-300P」の開発・販売も始めており、当社は今後も、水素供給インフラの整備や水素製造装置の開発・販売を通じて、低炭素社会の実現に貢献していきます。

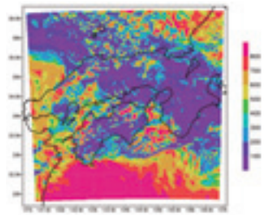
北大阪水素ステーション(大阪府茨木市)

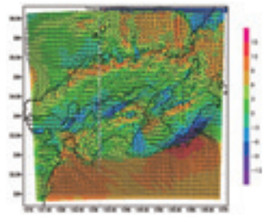
気象シミュレーションを活用したエネルギー需要予測や自然エネルギーの運用支援

電力やガスなどのエネルギーの使用量や、太陽光や風力などの自然エネルギーの発電量は、気象条件と密接な関係があります。そのため、大阪ガスでは、気象シミュレーション技術の開発と活用に取り組んでいます。

気象庁の予報データ(GPV)をベースとし、米国研究機関で開発された気象シミュレーションモデル(WRF)を、対象エリアを絞り、予測時間を数時間から数日先に限定して運用することで、通常の天気予報よりも高密度な気象予測データを得ることができます。

この気象シミュレーションモデルを用いて、エネルギー需要予測や、より効率的な自然エネルギーの運用支援などに幅広く活用することで、社会全体の省エネルギー・省CO_2に貢献していきます。


気象シミュレーションの例(日射量)


気象シミュレーションの例(風速)

耐熱樹脂フィラー(樹脂強化用繊維)材料として期待できるフルオレンセルロースの開発

大阪ガスは、セルロースファイバー表面にフルオレン誘導体を反応させることにより得られるフルオレンセルロースを開発しました。

セルロースは地球上で最も多く存在するバイオマス資材であり、木材や紙の主成分となっています。セルロースからなる繊維(セルロースファイバー)は鋼鉄の5分の1の軽さで、鋼鉄の5倍以上の強度を有し、また熱線膨張係数もガラスの50分の1程度であることから、ガラス繊維などに代わる耐熱性に優れた樹脂フィラー(樹脂強化用繊維)材料として期待されています。

一方、セルロースファイバーは、強い親水性(水との馴染みが強い)を有するために、疎水性(水との馴染みが弱い)の樹脂と混練することが難しく、樹脂フィラーとして使用することが困難であるという課題がありました。

このたび、当社は、疎水化を施したフルオレンセルロースを開発することに成功しました。このフルオレンセルロースは、ポリ乳酸などの樹脂と容易に混合可能なバイオマス由来の樹脂フィラーとして、家電製品や自動車の構造材向けに環境負荷の低い材料としての活用が期待されます。

フルオレンセルロース

ステークホルダーの意見

立命館大学経済学部
教授
島田 幸司 氏

温室効果ガス排出削減に向けた製品・サービス開発の一層の推進を期待

グループ会社の発電事業の拡大に伴うエネルギー使用量・GHG[用語]等の排出量の増加が見込まれており、適切な対策による低減が重要になっています。一方、需要家での燃料転換や省エネルギーを通じてGHG等排出量の削減について大きな役割を担っているため、ステークホルダーと連携した製品・サービスの開発の一層の推進が期待されます。その他、LNG[用語]船に使われるバラスト水[用語]による生物多様性への影響について配慮が求められています。

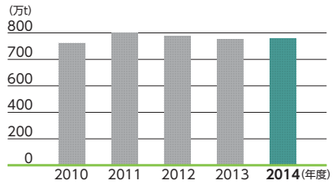
さらに今後は、海外エネルギー事業を拡大していくなかで、サプライヤーと連携した資源採掘、LNG製造工程、LNGの輸送等の各段階での環境評価・マネジメントを進めていかれることを期待します。

都市ガスバリューチェーンの環境負荷（2014年度）

都市ガスバリューチェーン[図]の各過程において、GHG[図]排出削減や廃棄物排出削減などの環境負荷軽減に向けた取り組みを行っています。

海外

■ LNG輸入量



LNG[図]輸入量
776万t

LNGの発熱量 54.6GJ/t
（地球温暖化対策推進法の省令値）

〈都市ガスバリューチェーン〉（画像はイメージ）

採　掘 → 液　化 → 輸　送 → 都市ガス製造所 → 事業所等 → ガス導管[図] → お客さま（都市ガスご使用）

アウトプット
- CO_2排出 ※1：**34.3万t-CO_2**
- CO_2排出 ※1：**354.2万t-CO_2**
- CO_2排出 ※1：**83.5万t-CO_2**

※1 下表の出典を参考に試算

■ LCA※2による化石燃料のGHG排出量（CO_2換算）評価

天然ガスは化石燃料のなかで最も環境負荷の少ないクリーンエネルギーとして期待されています。

表：化石燃料が生産から燃焼されるまでの各段階におけるGHG排出量の比較

（g-CO_2/MJ、総発熱量基準）

	石炭	石油	LPG	LNG（天然ガス）
生産	4.58	4.06	4.94	9.17
輸送	1.71	0.79	1.80	1.97
設備	0.11	0.08	0.11	0.04
燃焼	88.53	68.33	59.85	49.40
合計	**94.93**	**73.26**	**66.70**	**60.58**
比率	**157**	**121**	**110**	**100**

（出典）「LNG及び都市ガス13Aのライフサイクル温室効果ガス排出量の将来予測」（「エネルギー・資源」第28巻、第2号　2007年3月）

※2 LCA（Life Cycle Assessment）：製品やサービスについて、使用される資源の採取から製造、輸送、使用、リサイクル、廃棄に至る全ての工程での資源やエネルギーの消費、環境に与える負荷の程度をできる限り定量的かつ総合的に調査・分析・評価する手法。

国内

エネルギーなど

購入電力		9,320万kWh※3
都市ガス		1,091万Nm³
上水・工水		147万m³
海水		39,989万m³

※3 LNG冷熱およびガス圧力を活用した発電により、約8,102万kWhの購入電力を削減し、結果として、約5.6万t-CO_2※4の排出量を削減しています。

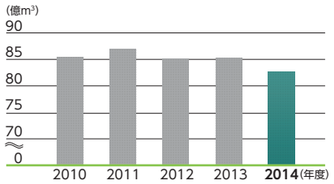
インプット

エネルギーなど

購入電力		3,501万kWh
都市ガス		776万m³
車両燃料	ガソリン	965kl
	天然ガス	26.8万m³
	軽油	55kl
上水		36万m³

インプット

■ 都市ガス販売量



都市ガス販売量
8,259百万m³

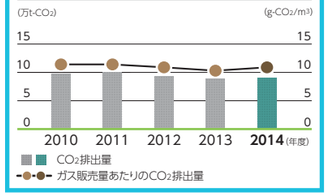
都市ガスの性状
- 総発熱量：45.0MJ/Nm³（約10,750kcal/Nm³）
- CO_2 排出係数：50.9g-CO_2/MJ（2.29kg-CO_2/Nm³）

（注）2003年3月からの適用値です。

アウトプット

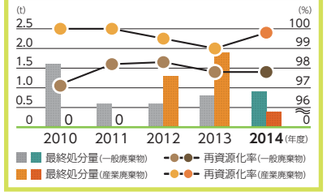
CO_2排出 ※4

CO_2排出量	9.0万t-CO_2
ガス販売量あたりのCO_2排出量	10.9g-CO_2/m³



廃棄物

	発生量	最終処分量	再資源化率
一般	42.7t	0.9t	97.8%
産業	167.8t	0.4t	99.8%



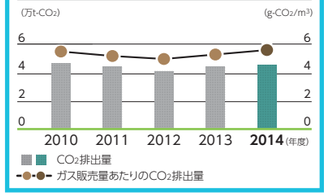
化学物質など

化学物質取扱量・排出量	キシレン	1.90t
	トルエン	0.21t
水質	COD	3.24t
大気質	NOx	4.16t

アウトプット

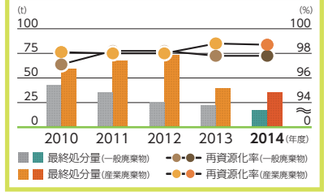
CO_2排出 ※4

CO_2排出量	4.6万t-CO_2
ガス販売量あたりのCO_2排出量	5.6g-CO_2/m³



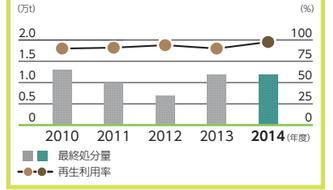
廃棄物

	発生量	最終処分量	再資源化率
一般	746t	17t	97.7%
産業	2,705t	35.2t	98.7%



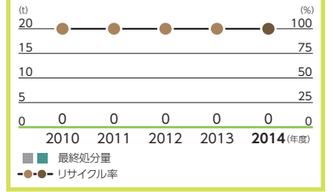
掘削土[図]

発生量	80万t
最終処分量	1.2万t
再生利用率	98%



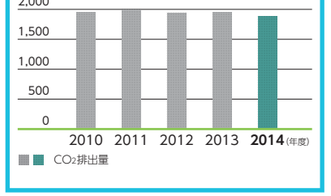
ポリエチレン管[図]

回収量	198t
リサイクル量	198t
リサイクル率	100%



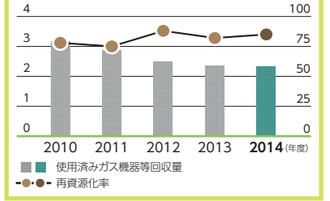
お客さま先でのCO_2排出 ※4

CO_2排出量	1,892万t-CO_2



使用済みガス機器など

回収量	2,330t
再資源化率	85%



※4 CO_2排出係数は、電気：0.69kg-CO_2/kWh（「中央環境審議会地球環境部会目標達成シナリオ小委員会中間とりまとめ」2001年7月）、ガス：2.29kg-CO_2/m³（当社データ）を使用しています。

凡例：エネルギーなど　CO_2排出　廃棄物など

第三者検証済 ビューローベリタスジャパン(株)による第三者検証済みです。

CSR憲章 III

社会とのコミュニケーションと社会貢献

「暮らし」「環境」「地域」をテーマに独自の資産を活かして
地域への貢献を継続していきます。

Plan 基本的な考え方

大阪ガスグループは、地域に根ざした事業を営んでおり、地域との良好な関係なくして経営は成り立ちません。事業をご理解いただくための積極的な情報開示はもちろん、良き企業市民として「暮らし」「環境」「地域」をテーマに、様々な活動の機会を通じて地域社会の発展のために活動しています。30年以上続く「“小さな灯”運動」をベースに、当社グループが保有する資源を活かした取り組みを積極的に行うことで、地域の発展に貢献することはもちろん、従業員の誇りを高めることにもつなげています。

目 標 CSR指標：

コミュニケーション活動と社会貢献活動の実績

「実施回数(環境・食コミュニケーション活動)」とは、「エネルギー環境教育」や「食育・火育(ひいく)」イベントなどの回数、「接点数」とは、ガス科学館・姫路ガスエネルギー館の来館者数、「実施回数(社会貢献活動)」とは、運動クラブによる野球教室や青少年育成活動等の社会貢献活動を実施した回数です。

コミュニケーション活動	実施回数(環境・食コミュニケーション活動)	1,000回以上
	接点数(ガス科学館等の来館者数)	60,000人以上
社会貢献活動	実施回数	600回以上

Do 主な取り組み

- ●「“小さな灯”運動」等の推進による地域コミュニティとの協働
- ●環境や食等に関する次世代向け教育やイベントを実施
- ●財団による福祉・人材育成事業を継続
- ●地域社会からの受付窓口等の設置および対応

実 績

2014年度は、「エネルギー環境教育」や「食育」に加え、「防災」に関する次世代教育を実施しました。また、運動クラブ等による野球教室や陸上教室の積極展開、「語りべ活動」など、大阪ガスグループならではのオンリーワンの社会貢献活動を実施しました。

1,985回	
69,369人	
696回	

Check & Act 今後に向けて

誰もが住みたいと思う魅力あるまちづくりの実現に向け、国内外で展開する事業について地域へのかかわりと影響を可能な限り把握するとともに、地域との対話や協働により地域の課題解決や就労支援につながるような活動を展開していきます。

マテリアリティ 地域コミュニティ ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●「“小さな灯”運動」

▶被災地支援や障がい者支援等の様々な分野で行っている大阪ガスグループの企業ボランティア活動で、1981年(国際障害者年)以来、30年以上続いています。

●青少年の育成

▶次代を担う青少年を対象に、「エネルギー環境」、「食育・火育」、「防災」に関する教育等の活動を行っています。

●地域の魅力創出

▶当社グループの事業基盤を活かして、関西地域の魅力を創出し、自治体をはじめとする地域コミュニティやNPO、社会起業家(ソーシャルデザイナー)などと協働して、地域活性化に貢献しています。

管理の仕組みと評価

指標 地域コミュニティへの対応、地域への影響評価、コミュニティの取り組みが実施された事業所の割合(G4対応指標:G4-SO1)

方針 「大阪ガスグループ企業行動基準」を策定し、社会課題に関心を持ち、社会の一員として当然果たすべきこととして社会貢献に取り組んでいます。

体制 CSR委員会のもとに社会貢献部会を設置し、グループ内の社会貢献について横断的な活動の計画を審議および報告しています。

地域横断的な活動計画は地域共創部門にて策定し、地域でのネットワークを活かした取り組みを各事業所で進めています。

評価 2014年度は、主要な全ての事業所において、事業所の特性に応じた取り組みを実施しました。

マテリアリティ 社会への影響に関する苦情処理の仕組み ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●「お客さまセンター」等での受付

▶地域住民の皆さま、お客さま等のステークホルダーから寄せられるご意見・ご要望などは、ワンストップで対応する総合受付窓口「お客さまセンター」で受け付けています。また、ウェブサイトにおいても、広くご意見をいただけるよう窓口を設けています。

●「C-VOICE」を通じた情報の共有

▶様々な業務機会を通じていただいたご意見・ご要望などを全社で共有するためのシステム「C-VOICE」を構築しており、その日のうちにまとめ、担当部署だけではなく経営幹部と全従業員に伝えています。事実経過やお客さまへの対応を共有するにとどまらず、ご不満や苦情については再発防止策や仕組みの改善策も共有しています。

管理の仕組みと評価

指標 公式の苦情処理制度によって申し立てられた社会への影響に関する苦情の件数／対応し、解決した件数(G4対応指標:G4-SO11)

方針 「大阪ガスグループ企業行動基準」および「顧客サービス業務規程」を策定し、事業活動が社会に及ぼす影響の把握に努めています。

体制 「お客さまセンター」等の窓口の利便性を向上して、ご意見をいただきやすいような仕組みを整備しています。サービス統括(リビング事業部長)のもと、「C-VOICE」を活用して、ご不満に対する改善策を審議します。

評価 「お客さまセンター」等に寄せられたご不満や苦情の各々に対応しました。

CSR憲章 Ⅲ

社会とのコミュニケーションと社会貢献

良き企業市民として

東日本大震災の被災者・被災地を支援するバザーを開催

東日本大震災の被災者・被災地を支援する「御堂筋東北復興支援バザー」を2014年5月、10月にそれぞれ4日間、(株)りそな銀行との共催で開催し、盛況のうちに終了しました。

これまでと同様、本社ガスビルの御堂筋側全面を使って、東北で作られた水産加工品やお菓子、雑貨などを展示販売し、多数の方にお立ち寄りいただきました。出店団体の皆さんとともにオリジナルポスターを作成・掲示するなど様々な工夫をこらし、2014年の総売り上げは計1,253,892円でした。売上金は「あしなが育英会」へ寄贈、東日本大震災遺児の心のケアセンター「東北レインボーハウス」の運用資金として役立てていただきました。

「御堂筋東北復興支援バザー」

障がい者の就労支援とIT支援を行う「はじまるくん」

大阪ガスグループの情報サービス会社である(株)オージス総研は、障がい者の就労支援とIT支援を目指す社会貢献活動「はじまるくん」を2009年から開始し、2015年3月末までの累計で1,513台のパソコンを986の施設・団体などにお届けしました。

「はじまるくん」は、支援企業から利用満了パソコンや寄付金(再生作業費などの実費)などを提供いただき、そのパソコンを福祉作業所で再生のうえ、福祉施設などへ寄贈する取り組みです。2014年度は19社4団体が協賛し、11の福祉作業所で再生等に協力いただき、483台のリユースパソコンを323の福祉施設や市民団体などへ寄贈しました。

福祉作業所ではスタッフのレクチャーのもと再生作業を実施

子どもたちとともに

エネルギー環境、食、火、防災に関する次世代教育を推進

大阪ガスグループでは、未来を担う子どもたちに「生きるチカラ」を育んでもらうため、都市ガスをご利用いただいている地域の子どもたちを対象に、「エネルギー環境」「食育」「火育(ひいく)」「防災」に関する次世代教育を推進しています。

出張授業の「エネルギー環境教育」は、実験やゲーム、調理等を通じてエネルギーや地球環境の問題を楽しみながら学べる点が好評で、2014年度までに累計274,865人に受講いただきました。さらに、「『いただきます』で育もう。」をスローガンに展開する「食育」活動は、料理教室や学習教材「食育BOOK」の制作・提供(累計16万冊配布)、食育セミナーなどを実施しているほか、安全な火のおこし方や扱い方、火を使った調理などを体験してもらう「火育」活動も展開しています。

また、2014年度からは小学生を対象とした防災に関する新たな次世代教育メニュー「考える防災教室」の教材配布を開始しました。東日本大震災以降、生活者の防災意識の高まりと、防災教育の必要性を背景に、主に小学校5・6年生を対象にしたオリジナル教材です。2015年3月末現在、教材冊子約23,000冊、教師用解説書約2,500冊を配布しています。

小学校高学年用学習教材

教師用解説書
(ワークシート付)

社会とのコミュニケーション

「都市魅力研究室」を活用した地域共創活動

エネルギー・文化研究所(CEL)では、2013年5月から大阪駅北側のグランフロント大阪ナレッジキャピタルに、「都市魅力研究室」を開設しています。集客力と利便性の高い都心部の施設において、CELの研究成果の発信強化とさらなる情報交流を図ることを目的としています。

2014年度は、「語りべシアター トライ&チャレンジ講座・ワークショップ」講座を開講しました。また、実験集合住宅「NEXT21」の実験結果を報告するとともに、関連する研究を行っている有識者から情報を提供していただき、聴衆の皆さまと議論することを目的にした「エネルギー・文化講座―実験集合住宅『NEXT21』シリーズ」を開講し、第1～第3回を開催しました。

そのほか、大学との共催パネルディスカッションや各種研究会の開催等、様々な活動を通じて、研究活動を推進しながら、情報発信、ネットワークの構築を進めていきます。

「都市魅力研究室」のサロンスペース

財団活動

福祉財団での福祉事業や調査・研究助成、国際交流財団での人材育成事業

1985年に大阪ガスグループ各社の寄付で設立された(公財)大阪ガスグループ福祉財団は、「高齢者を対象とした福祉活動や調査・研究への助成事業」と「高齢者の健康維持・増進を目指す健康づくり事業」を両輪に、近畿2府4県で活動しています。2014年度の高齢者福祉助成は103件(1,239万円)、調査・研究助成は17件(1,448万円)、健康づくり事業は206回実施し、参加者は16,045人でした。

大阪ガス、および(公財)大阪ガス国際交流財団、国際協力機構(JICA)が2012年度から開始した国内初の東ティモール民主共和国における産業人材育成事業は3年目を迎えました。2014年度も東ティモール国立大学工学部の学生のうち毎年20人を対象とする奨学金の支給(計122万円)を行いました。また、東ティモール国立大学工学部の教員2人について、日本での短期研修を受け入れ、大阪ガスが保有するエネルギー分野における技術の紹介や指導を行いました。今後も、東ティモールの発展に貢献するとともに、日本と同国との友好関係強化および国際親善に取り組んでいきます。

ステークホルダーの意見

一般財団法人CSOネットワーク
事務局長・理事
黒田 かをり 氏

バリューチェーンにおける地域貢献とCSR推進にも期待

大阪ガスグループは、本業だけでなく社会貢献事業をとおして社会とのコミュニケーションを積極的に図っていますが、地域社会に根ざした事業という特性を活かし、さらに効果的かつ網羅的に、エネルギーや、防災、環境教育などを実施されることを期待します。一方、事業がグローバルに展開するうえで、「地域コミュニティ」にはバリューチェーン[関]における地域も含まれる、という考え方が一般的になりつつあります。すでに大阪ガスグループは、LNG[関]やガス機器のバリューチェーンにおいてCSR調達を取引先とともに推進しています。資源採掘の現場における地域住民への配慮や貢献、ガス機器メーカーのサプライチェーン[関]におけるCSR調達の推進など、今後はバリューチェーン全体を見据えたCSR推進がますます重要になってくると思います。

CSR憲章 Ⅳ

コンプライアンスの推進と人権の尊重

社会の一員として良識のある行動により、社会から信頼され続ける企業を目指します。

Plan 基本的な考え方

大阪ガスグループでは、コンプライアンスを、法令遵守だけでなく、社会の一員として良識ある行動までを含む幅広いものと捉え、お客さまやお取引先など、全ての人々と公正な関係を維持し、人権の尊重に努めています。コンプライアンスを遵守することがお客さまや社会からの信頼を得るために最も重要なことであり、事業を継続するうえでの基礎であると考えています。そして、これらを実践するのは従業員一人ひとりであるという認識のもと、各種研修や意識調査などを継続的に実施しています。

目標 CSR指標：

従業員コンプライアンス意識調査スコア／コンプライアンス研修受講率

コンプライアンスを推進していくうえで重要な、次の3つの視点をCSR指標として設定し、推進を図っています。

① **従業員個人の「企業行動基準」の理解度**
従業員一人ひとりが、コンプライアンスの基本である「大阪ガスグループ企業行動基準」を理解しているか。

② **組織のコンプライアンスの体質化度**
組織としてコンプライアンスの体質化ができていると従業員が評価しているか。

③ **コンプライアンス研修受講率**
コンプライアンス研修が実践できているか。

①、②については2003年度から従業員コンプライアンス意識調査を実施し、前年度よりも向上させることを、そして③については全員が必ず研修を受講することを目標に取り組みを行っています。

従業員コンプライアンス意識調査スコア	【個人】企業行動基準の理解度 ①前年度より向上 【組織】コンプライアンスの体質化度 ②前年度より向上	①前年度より0.4ポイント低下（73.4%） ②前年度より1.0ポイント向上（87.0%）
コンプライアンス研修受講率	③100%	③100%

Do 主な取り組み

- 従業員コンプライアンス研修および受講の徹底と意識調査の継続的な実施
- 個人情報保護と情報紛失防止策の強化
- 地域社会からの受付窓口等の設置および対応

実績

「従業員コンプライアンス意識調査スコア」は①は前年度より低下、②は前年度より向上しました。また、「コンプライアンス研修受講率」も各組織・関係会社が自組織・自社の実態にあわせた研修を実施し、未受講者のフォロー徹底を強化した結果、研修受講率100%を達成しました。

Check & Act 今後に向けて

全ての従業員が、「コンプライアンスの体質化」を実現できるよう取り組みを進めるとともに、グループ全体で海外事業を拡大していくなか、これまで以上にグローバルな視点を持って、人権の尊重をはじめとするサプライチェーンでの取り組みを進めています。

マテリアリティ 顧客プライバシー ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●個人情報保護の仕組み

▶情報管理システムの改善、リスクマネジメントの一環での点検、定期的な業務監査を実施し、情報紛失などの事案があった場合は、事例を共有化するとともに全組織で点検を行うなど、万全の態勢で防止策の強化に努めています。

●従業員の啓発

▶大阪ガスグループが貸与するパソコンにアクセス権限を持つ嘱託・派遣社員を含む全従業員に、個人情報保護のe-ラーニングの受講を義務付けるとともに、コンプライアンス研修等による従業員の意識向上に取り組んでいます。

管理の仕組みと評価

指標 顧客のプライバシー侵害に関する正当な不服申し立て件数（G4対応指標:G4-PR8）

方針 経済産業省および(一社)日本ガス協会の個人情報保護に関するガイドラインに基づき「大阪ガスグループ企業行動基準」に個人情報の取り扱いについての行動基準を盛り込み、「個人情報保護規程」「プライバシーポリシー」「個人情報に関する取り扱いマニュアル」等を策定して、個人情報の適切な管理と流出防止に努めています。

体制 総務部を担当する副社長を個人情報保護管理責任者として、各事業部や人事部、関係会社に管理者を置き、業務委託先を含め、大阪ガスグループの個人情報保護に関する体制を構築しています。

評価 2014年4月、個人情報が記載された書類を紛失する事例を受けて、業務手順の見直しを行い、厳密な管理の再徹底を実施し、再発防止に努めました。

マテリアリティ 人権に関する苦情処理の仕組み ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●「お客さまセンター」等での受付

▶地域住民の皆さま、お客さま等のステークホルダーから寄せられるご意見・ご要望などは、ワンストップで対応する総合受付窓口「お客さまセンター」等で受け付けています。なお、様々な業務機会を通じていただいたご意見・ご要望などを全社で共有するためのシステム「C-VOICE」を構築しており、その日のうちにまとめ、担当部署だけではなく経営幹部と全従業員に伝えています。事実経過やお客さまへの対応を共有するにとどまらず、ご不満や苦情については再発防止策や仕組みの改善策も共有しています。

●「コンプライアンス・デスク」等の設置

▶従業員からの人権に関する相談、問い合わせについても、適切に対応しています。人事部に設置した「人権相談窓口」のほか、法令や社内ルールの遵守に関する相談・報告の受付窓口「コンプライアンス・デスク」を設置しています。

▶「コンプライアンス・デスク」については、相談・報告の連絡先、利用にあたっての留意点を社内イントラネット上に掲載するとともに、これらを記載した携帯カードをグループ全ての従業員と派遣社員に配付しています。また、職場に周知ポスターを掲示するなど、連絡先を広く周知することにより、「コンプライアンス・デスク」が利用しやすい環境を整えています。

管理の仕組みと評価

指標 公式の苦情処理制度によって申し立てられた人権に関する苦情の件数／対応し、解決した件数（G4対応指標:G4-HR12）

方針 世界人権宣言や国連グローバル・コンパクトを支持し、「大阪ガスグループ企業行動基準」に事業とかかわりのあるお客さま、地域住民の皆さま、バリューチェーン[関連]の労働者の人権を尊重することを盛り込んでいます。

体制 地域住民の皆さま、お客さま等のステークホルダーが利用できる「お客さまセンター」や、人事部に「人権相談窓口」を設置し、各事業部と主要関係会社に「人権啓発推進リーダー」を配しています。

主に法令や社内ルールの遵守に関する相談・報告を受け付ける「コンプライアンス・デスク」を本社、主要関係会社、社外の弁護士事務所等に設置しています。

評価 「お客さまセンター」や「コンプライアンス・デスク」等に寄せられたご不満や苦情の各々に対応しました。

ウェブサイト掲載情報 ●コンプライアンス・デスク ●コンプライアンス推進の取り組み ●人権啓発への取り組み

CSR憲章 Ⅳ

コンプライアンスの推進と人権の尊重

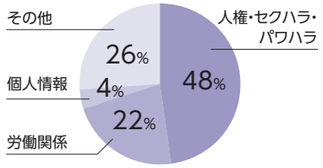
「コンプライアンス・デスク」

社内外からの相談・報告の受付窓口として大阪ガス、主要関係会社、弁護士事務所等に設置

大阪ガスグループでは、法令や社内ルールの遵守に関する相談・報告の受付窓口「コンプライアンス・デスク」を本社、主要関係会社、社外の弁護士事務所等に設置しています。グループの役員・従業員、派遣社員だけではなく、お取引先の役員、従業員の方々も電話・文書・電子メール等による相談や報告ができます。また匿名での利用も可能です。

2014年度は、計80件の相談・報告を受け付けました。これらに対しては、事実調査の必要性を検討したうえで、ヒアリングや証ひょう確認等を実施し、必要に応じて是正策・再発防止策を講じています。

■ 相談・報告内容の内訳



コンプライアンス推進の取り組み

コンプライアンス研修を各組織・各関係会社で実施

大阪ガスグループでは、2014年度も各組織や関係会社の組織長クラス以上を対象とした研修会、管理者層・新入社員への階層別教育や、各組織・各関係会社が主体となったコンプライアンス研修を実施し、CSR指標として掲げている大阪ガスグループ全従業員の研修受講率100%の目標を達成しました。

特に、大阪ガス各組織や各関係会社において活動のキーマンとなるコンプライアンス推進責任者・担当者に対しては、職場でのコンプライアンス推進活動に必要な情報提供や、内部通報制度の重要性を再確認するためのセミナーを開催し、知識の習得やスキル向上のサポートを行いました。今後も従業員全員に、コンプライアンス意識が根付くよう取り組みを推進していきます。

コンプライアンス推進責任者・担当者セミナーの様子

不祥事の再発防止に向けて

大阪ガスは、2014年4月15日に、個人情報が記載された100件分の「ダブル発電普及促進エコキャンペーン」申請書類を紛失していることを確認いたしました。該当する全てのお客さまへの調査を通じて、当該情報の不正使用は無いことを確認しましたが、当社では、個人情報の保護を極めて重要な事項と認識しており、このたびの事態の発生を真摯に受け止め、業務の再点検等を実施し再発の防止に努めます。

また、大阪ガスグループの大阪ガスコミュニティライフ(株)は、2014年4月に元従業員(懲戒解雇済)による金員の不正取得事案等により、国土交通省から指示処分ならびに業務停止処分を受けました。信頼回復に取り組んでまいりましたが、同年10月にも管理業務を受託するマンション2物件において、同社の元従業員(懲戒解雇済)が管理組合さまの金員を着服していたことが判明しました。

お客さまならびに関係者の皆さまに大変なご迷惑、ご心配をおかけすることになりましたことを深く反省し、お詫び申し上げます。このたびの事態を一層真摯に受け止め、全従業員への教育の徹底および内部統制の強化を図り、再発防止に取り組んでまいります。

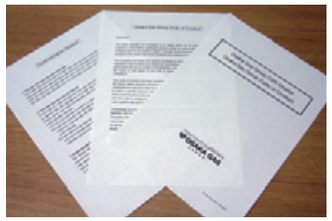
企業倫理の醸成に向けケースメソッド研修を積極的に展開

大阪ガスグループでは、2012年度からケースメソッド研修を積極的に展開し、2014年度は約10,500人が研修を受講しました。同研修は、倫理的思考力を鍛える研修手法で、倫理的ジレンマを含む判断が難しい事例を用い、グループ討議をとおして問題発見・分析・意思決定を行うものです。ケースメソッド研修を浸透させることで、一人ひとりの倫理観の向上、および自由に意見が言える風通しのよい職場風土の醸成につながると考えています。

ケースメソッド研修の様子

海外事業の展開に合わせたグローバルコンプライアンスの推進

海外でのビジネス展開を踏まえ、海外拠点における「大阪ガスグループ企業行動基準」の周知のための英語版リーフレットを作成し、従業員への配布、周知を行いました。リーフレットは、「大阪ガスグループCSR憲章」や「大阪ガスグループ企業行動基準」、内部通報窓口の案内を記載したものです。今後もこれらの周知を継続することで、大阪ガスグループ従業員のコンプライアンス意識の醸成を図っていきます。


英語版リーフレット

人権啓発への取り組み

階層別の人権研修を実施

大阪ガスグループでは、人権標語募集などの啓発活動のほか、役員、管理者、新入社員を対象にした階層別の人権研修を実施しています。

たとえば、新任管理者研修では、今日的な人権課題も踏まえて、具体的な事例を交えた研修を実施しています。組織長・管理者クラス向けには、社外講師を招いて人権講演会を実施しています。

■ グループ人権研修 参加者実績(2014年度)

対象者	実施時期	延べ人数
役員	11月	32
組織長・管理者	5、7、8、11、12月	370
新入社員	4月	168
全社員研修	8～3、12月	17,730
関係会社管理者	5、11月	177
関係会社新入社員	4月	165
関係会社個別研修	通年	391
その他(推進委員 ほか)	通年	257
合　計		19,290

ステークホルダーの意見

大阪経済法科大学法学部
准教授
菅原 絵美 氏

バリューチェーンでの積極的な展開の先に、人権デューディリジェンスの全体像を

サプライヤーの人権評価は新規契約時、その後は定期的に行われることが期待されています。大阪ガスグループでは複数のバリューチェーン図図上の新規取引先に対して、また既存の取引先であるLNG図図主要調達先、ガス機器メーカー等、サービスチェーン・工事会社に対して、人権評価を積極的に展開されています。人権評価から明らかになった課題をどのように是正していくのか、中長期的な取引先とのエンゲージメントおよび情報開示に注目しています。

また、サプライヤーの人権評価に加え、憲章Ⅳでは2つの最優先領域を設定していますが、昨年度の取り組み評価を受けて今後の方向性の明記も必要と考えます。マテリアリティとは優先度であり、進捗に応じて次の優先領域へ、たとえば海外拠点を含む事業全体の人権評価のマネジメント体制など、段階的に展開していただきたいと思います。

CSR憲章 V

人間成長を目指した企業経営

従業員が持つ個性と自主性を尊重し、
多様な価値観を認め合う企業風土づくりを行っています。

Plan 基本的な考え方

大阪ガスグループでは、雇用の確保を図るとともに、全ての従業員が仕事を通じて人間的成長を図ることができる企業を目指しています。そのために、従業員の個性と自主性を尊重し活かすための育成コース別の人事制度を導入し、様々な研修を実施しています。さらに、「ダイバーシティ推進方針」を策定し、多様な人材が活躍する大阪ガスグループを目指しています。また、従業員の安全の確保と健康な心身の維持向上が全ての業務の基盤であると考え、労働災害の防止、健康づくりなどに取り組んでいます。

目 標 CSR指標：

社員意識調査（やりがい、愛着度）

大阪ガスでは「社員意識調査」を実施し、社員が自分の業務や職場環境・上司・制度等について日頃どう考えているかを継続的に調査しています。「仕事のやりがい」「会社への愛着度」等、23のカテゴリーそれぞれの社員の満足度（5段階評価）や自由意見を確認しています。

やりがい、愛着度　**適正な水準を維持**

Do 主な取り組み

- ●育成コース別、階層別等の多彩な研修
- ●ダイバーシティ[用語]推進
- ●スマートワーク活動の推進
- ●労働災害防止活動の推進
- ●従業員からの受付窓口等の設置および対応

実 績

「社員意識調査」は、社員意識の経年変化および2011年度から導入している人事制度の定着・運用状況を確認することを目的に実施しました。2014年度の結果は、CSR指標である「仕事のやりがい・会社への愛着度」や「人事制度に関する満足度」において前回結果（2012年度）を上回りました。

適正な水準を維持
（やりがい 3.85、愛着度 4.38 / 各5段階）

Check & Act 今後に向けて

事業活動の国際化、多様化が進むなか、性別、年齢、障がい、国籍等にかかわらず、多様な人材が活躍する大阪ガスグループを目指していきます。また、保安・防災などに関する高度な技術を持ったベテラン従業員の定年退職に備え、知識・技能の伝承に取り組んでいきます。

マテリアリティ 労働慣行に関する苦情処理の仕組み ——主な取り組み・管理の仕組みと評価——

主な取り組み

●「コンプライアンス・デスク」等の設置

▶法令や社内ルールの遵守に関する相談・報告の受付窓口「コンプライアンス・デスク」を設置し、従業員からの労働に関する相談、報告についても、適切に対応しています。

▶職場でのハラスメントに関する相談の受付窓口「ハラスメント窓口」を各組織・関係会社に設置し、従業員からのハラスメントに関する相談について、適切に対応しています。

●従業員の意見を聞く仕組み

▶上記の苦情処理制度のほか、社員意識調査、労働組合との意見交換、上司との定期的な面談制度等の従業員の声を聞く仕組みを整えています。

管理の仕組みと評価

指標 公式の苦情処理制度によって申し立てられた労働慣行に関する苦情の件数／対応し、解決した件数（G4対応指標:G4-LA16）

方針 世界人権宣言や国連グローバル・コンパクトを支持し、「大阪ガスグループ企業行動基準」に労働に関する基準を盛り込み、適正な労働環境づくりに努めています。

体制 法令や社内ルールの遵守に関する相談・報告の受付窓口である「コンプライアンス・デスク」を本社、主要関係会社、社外の弁護士事務所等に設置しています。また、従業員からのハラスメントに関する相談の受付窓口である「ハラスメント窓口」を設置しています。

上記の苦情処理制度のほか、社員意識調査、労働組合との意見交換、上司との定期的な面談制度等の従業員の声を聞く仕組みを整えています。

評価 「コンプライアンス・デスク」等に寄せられたご不満や苦情の各々に対応しました。

TOPICS 「なでしこ銘柄」と「ダイバーシティ経営企業100選」に選定

大阪ガスは、2014年度「なでしこ銘柄」および「ダイバーシティ経営企業100選」に選定されました。「なでしこ銘柄」とは、東京証券取引所と経済産業省が女性活躍推進に優れている企業を、東証一部上場企業から選定するものです。管理職に占める女性の割合などの女性のキャリア促進、仕事と家庭の両立支援の二つの視点からの評価と、財務状況などを選定基準に、業種ごとに1社選ばれます。2013年度は26社、2014年度は40社が選定され、大阪ガスは2年連続の選定となりました。

一方、「ダイバーシティ経営企業100選」は、「ダイバーシティ経営によって企業価値向上を果たした企業」を、2012年度から累積約100社を表彰する経済産業大臣表彰です。多様な人材を活かし、その能力が最大限発揮できる機会を提供することで、イノベーションを生み出し、価値創造につなげている企業を選定・表彰し、その取り組み内容を「ベストプラクティス集」として広く紹介しています。2014年度は52社が選定され、累計141社になりました。

なでしこ銘柄2015年版のロゴ

ダイバーシティ経営企業100選のロゴ

CSR憲章 V 人間成長を目指した企業経営

多様性の確保

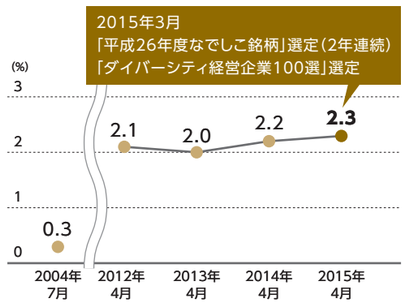
ダイバーシティ推進の取り組み

大阪ガスグループでは、2014年3月に「大阪ガスグループダイバーシティ推進方針」を策定し、ダイバーシティ[用語]の推進に取り組んでいます。2014年度は、若手女性を対象にキャリア意識の醸成を目的としたメンタリングプログラムを実施したほか、育児休業前後の面談制度の改善や育成的配置の実施など、仕組みについてもあわせて検討しました。

また、管理職※に占める女性比率は、2015年4月には2.3%になっており、引き続き、総合職採用人数に占める女性比率30%以上の継続、および2020年までに女性管理職比率を5%にすることを目標とし、さらに女性の登用を促進し、活躍の場を広げていきます。

※ マネジャー(課長)以上の職位

■ 大阪ガスの女性管理職比率の推移



ワーク・ライフ・バランス

スマートワーク推進による生産性の向上

大阪ガスでは「ワーク・ライフ・バランスの実現による従業員価値の向上」「ダイバーシティ推進のための風土づくり」「過重労働による健康障害の防止」を目的としてスマートワークを推進し、生産性向上に努めるとともに、年間総労働時間の短縮を目指しています。2009年度からは、生産性の向上を目指した「スマートワーク活動」を全社的に推進しており、社内文書の電子化によるペーパーレス化推進や、会議運営の効率化、見える化基盤の活用によるデータ収集と分析・自動化など、従業員の生産性向上に資する取り組みを展開しています。また、2014年度からはさらなる業務のスマート化に向け、以下の取り組みを展開しています。

・管理者のマネジメント意識の強化(管理者へのスマートワーク目標の設定)

・従業員のタイムマネジメント強化(ノー残業デーの設定、会議時間の短縮と質の向上など)

人材育成と処遇

育成コース、階層、職種、役職に応じた研修を実施

大阪ガスでは、従業員一人ひとりのやる気を引き出し、成長を促すために、様々な研修制度を整備しています。育成コース別の研修体系に加え、若年層・中堅社員層・マネジメント層等の各階層別の各種研修プログラムや、自己選択型研修を充実させるなど、役職や職種に応じた多彩な研修を実施しています。

育成コース別研修	階層別研修
マイスターコース	若年層向け導入・フォロー研修
マネジメントコース	中堅社員層向け啓発プログラム
ゼネラルコース	マネジメント力強化研修
スペシャリストコース	

従業員と会社のコミュニケーション

社長とグループ従業員の直接対話による意見交換会

大阪ガスでは、従業員の一体感を醸成することを目的に、社長が職場を巡回し、従業員と直接対話する機会を設けています。職場巡回では、社長が従業員に直接メッセージを伝え、その後、各職場のメンバーと忌憚のない意見交換を行う「ワイガヤミーティング」を実施してきました。

2014年度は、大阪ガスグループの大阪ガスLPG(株)、(株)オージースポーツ、大阪ガスケミカル(株)の職場をはじめ、組織の枠を越えて中堅社員が参画する場を設けるなど、計9回実施しました。また、巡回終了後は、社長の感想をイントラネットに掲載し、グループ従業員への共有化を図りました。2015年度も新社長のもと、「宝島・ミートアップ」と題して活動を継続していきます。

社長の職場巡回(左側の中央が尾崎社長(当時))

労働災害の防止

OSHMS に基づく安全衛生活動を推進

大阪ガスは、厚生労働省が指針を示している「労働安全衛生マネジメントシステム(OSHMS[用語])」の考え方に基づき、組織的・計画的に労働災害防止活動を推進しています。

各組織において、計画・目標の策定(P)→実行(D)→評価(C)→改善(A)のサイクルを回す活動の定着を図ることによって、一層の安全レベルの向上を目指しています。

2014年度は、大阪ガスグループ全社もそれぞれの安全健康方針、目標、活動計画を作成し、それぞれの計画に沿った活動を展開しました。2015年度はこの活動結果を評価し、改善を加えた計画を作成、実行することにより、グループ全社もPDCAサイクルの確立を目指します。

■ 労働災害発生率(休業度数率※1、強度率※2)

対象者	2010年度	2011年度	2012年度	2013年度	2014年度
休業度数率	0.36	0	0.26	0.09	0
不休度数率	0.98	1.13	0.70	0.80	0.98
全度数率	1.34	1.13	0.96	0.88	0.98
強度率	0.009	0	0.006	0.133	0

※1 休業度数率=(災害件数/ 延労働時間)× 1,000,000　※2 強度率=(損失日数/ 延労働時間)× 1,000

ステークホルダーの意見

一般財団法人ダイバーシティ研究所
代表理事
田村 太郎 氏

多様性配慮で少子・高齢化を乗り越え、次の100年を見据えた企業経営を

「ダイバーシティ推進方針」を定め、女性管理職比率の向上や性的少数者に関する研修の実施、定年退職者の再雇用など、多様な人材が活躍できる企業風土づくりに関する情報開示や改善のための質の高い取り組みに、敬意を表します。

一方、これから日本で進展する急激な少子・高齢化に向け、人々の生活に不可欠な公共事業の担い手としてどのような戦略を持って臨むのか、新たな人材ポートフォリオの構築や育成方針を策定する必要を感じます。さらに広い分野で女性が働きやすくなるような採用・登用方針の見直しや、これまで培ってこられた技術の世代を超えた継承のための取り組み、外国人労働者の増加も視野に入れた労働慣行の改善などをとおし、次の100年もお客さまや地域に安心を提供できる企業を目指してほしいと思います。

第三者意見

大阪ガスグループは簡易な審査を含んだ「評価・勧告タイプ」の第三者レビューを(株)環境管理会計研究所にお願いしました。

当社グループのCSRにかかわる活動がどのように計画実行されているのか、CSR統括(副社長 松坂英孝)がインタビューを受けました。

中期経営計画の進捗状況と今後の展開、特定したマテリアリティの取り組み、ステークホルダーとのコミュニケーションなどに関して活発な質疑応答が行われました。これらのインタビューや各種提出資料をもとに、当社グループのCSR活動に対する総評と助言をまとめた意見書をいただきました。

インタビューの様子
(左から國部氏、梨岡氏、CSR統括 松坂、CSR・環境部長 鷲尾)

IEMA

CSR 経営評価意見書

目的と実施した作業についての概要
大阪ガスの事業と関係のない第三者として、同社が作成する「CSR レポート 2015」に記載されている事項のうち、環境を除く CSR 活動の評価を行うことにより、報告書の信頼性を高めることを目的として所見を述べます。大阪ガスグループの CSR 経営活動がどのように計画、実行されているのか、その結果であり開示情報の基礎であるパフォーマンスデータがどのように評価され利用されているのかについて、松坂英孝 代表取締役副社長執行役員／CSR 統括へのインタビューを行いました。

評価意見
2015 年 4 月、大阪ガスグループでは経営理念やスローガン等を整理され、新たなグループ統一理念のもと、CSR 憲章や行動基準などを企業戦略と一体化した CSR を遂行することを明示されました。多角化するグループ企業を一体として経営することは、バリューチェーンまで意識した長期的な CSR、持続可能な利益の獲得を目指していると考えられます。それに先駆けて 2014 年度は、LNG サプライヤー、ガス機器メーカー、サービスチェーン・工事会社まで、バリューチェーンの各段階において CSR アンケートを実施され、バリューチェーンでの CSR 推進への取り組みを開始されています。これはグループを超えたサプライチェーンにおいても、協同して価値創造をしていくビジネスモデルの構築とその情報開示のための始点となるものであり、今後の重要な課題になると思われます。また、事業内容が多角化、グローバル化するとはいえ、地域に根差した企業として、地域の活性化を考慮した価値創造活動なども社会的必要性の高いテーマと考えます。

大阪ガスでは、昨年 CSR 情報開示のガイドライン GRI-G 4 の考え方を取り入れて、16 項目のマテリアリティ（重要性）を公表されました。これは先進的な取り組みとして高く評価されました。今年はこのマテリアリティに対して「指標」を開示されました。マテリアリティの 16 項目の中には、コンプライアンス系の項目と価値創造系の項目の 2 つの種類が混在していますので、定性的な管理と説明でも十分な場合と主要な活動指標（KPI）として数値化すべき場合を考慮し、指標の構築を検討することが重要です。KPI 化する項目は、その改善が事業価値の創造に結びつくような設計が望ましいと思います。いずれにしても、大阪ガスはこの分野で一歩先行しておりますので、他社のモデルになる取り組みを期待します。

大阪ガスグループでは統合報告を作成されていませんが、統合報告の基本理念である価値創造については、CSR レポートのなかで開示されています。欧米を中心とした投資家の間では、この価値創造のビジネスモデルの開示を求める声が高く、情報開示の方向性は適切であると思います。今後は、対象とする価値の範囲を拡充していく努力が求められると思います。その時に統合報告フレームワークの 6 つの資本のアイデアは参考になると考えます。事業活動の公共性の高い大阪ガスでなければできない CSR 経営を追求して頂きたいと期待しています。

2015 年 7 月 10 日
株式会社 環境管理会計研究所
國部克彦
國部克彦（ 取締役／神戸大学大学院教授 ）
梨岡英理子
梨岡英理子（代表取締役／公認会計士・税理士）

第三者検証

本レポートに掲載する大阪ガスグループの環境パフォーマンスデータについて、ビューローベリタスジャパン(株)による第三者検証を受けました。CSRレポートに記載する目的に合った信頼性および一貫性があるかどうかを検証していただきました。

検証実施事業所

大阪ガス株式会社 本社：統括機能
大阪ガス株式会社 ドームシティガスビル：大阪地区における都市ガスの供給、販売、サービス、保安
株式会社クリオ・エアー：液化窒素・液化酸素・液化アルゴンの製造および販売
さくら情報システム株式会社：ソフトウェア開発および情報処理サービス

検証内容

本　　社　1. データの収集・集計システムの信頼性、運用の適切性、および内部検証の有効性
　　2. 2014年度(2014年4月～2015年3月)集計データの正確性
各事業所　1. データの集計範囲の適切性
　　2. データの計測方法、収集方法、集計方法の有効性および内部検証の有効性
　　3. 計測データ、収集データの信頼性および集計結果の正確性

この業務の実施にあたっては、最良の事例に基づいたビューローベリタスの非財務情報に対する第三者検証手順およびガイドラインを使用し、国際保証業務基準(ISAE)3000(2005)を参考として限定的保証業務を行った。

検証意見

サイトの環境データは、確立された効果的な内部システムに基づいて測定・収集・集計が行われており、重大な誤りは認められなかった。検証の過程において一部の報告データに誤りが認められたが、すべて適切に修正された。

ビューローベリタスは、全社員の日々の活動における高い品質を保つためにビジネス全般にわたる倫理規定を定め、特に利害の対立を避けることに配慮しています。大阪ガス株式会社に対するビューローベリタスの活動は、CSRレポートの検証のためだけに行なわれ、その検証業務がなんら利害の対立を引き起こすことはないと考えます。

大阪ガスは、2015年8月末時点で、以下のSRI(社会的責任投資)関連インデックスや投資ユニバースに組み入れられています。

MEMBER OF Dow Jones Sustainability Indices In Collaboration with RobecoSAM
ETHIBEL PIONEER & EXCELLENCE
FTSE4Good ※1
MSCI 2015 Constituent MSCI Global Sustainability Indexes ※2
MSCI 2015 Constituent MSCI Global SRI Indexes
MSCI 2015 Constituent MSCI Global Climate Index
MS-SRI モーニングスター社会的責任投資株価指数 Morningstar Socially Responsible Investment Index

※1 FTSEグループは、大阪ガス株式会社がFTSE4Goodの基準に従って独立評価を受け、FTSE4Goodインデックス・シリーズの構成銘柄となるための要件を満たしていることを確認します。世界的なインデックス企業であるFTSEグループにより開発されたFTSE4Goodは、世界中で認知されている企業責任基準に適合する企業への投資を促進することを目的とした株価指数です。FTSE4Goodインデックス・シリーズに選ばれた企業は環境、社会、ガバナンスの厳しい基準に適合しており、責任ある事業慣行を行っているとみなされます。
http://www.ftse.com/ftse4good/index.jsp

※2 大阪ガス株式会社のMSCI指数への組み入れ、および本書中のMSCIのロゴ、商標、サービスマークまたは指数名の使用は、MSCIまたはその関係会社による大阪ガス株式会社の後援、推薦またはプロモーションではありません。MSCI指数はMSCIの独占的財産です。MSCI指数の名前およびロゴはMSCIまたはその関係会社の商標またはサービスマークです。
https://www.msci.com/esg-indexes

第三者意見をいただいて

本レポートでは、2013年度に特定したマテリアリティに対する取り組みをより明確化するとともに、各マテリアリティの指標の開示を行いました。また、都市ガスバリューチェーンでのお取引先とのCSRの取り組みについてもご紹介しました。

大阪ガスグループのCSR活動が、読者の皆さまにどうすればわかりやすくお伝えできるのか、有識者のご意見も踏まえ、関係者一同で議論を繰り返してまいりました。

本レポートを通じて、当社グループに対するご理解を深めていただけますと幸いです。

第三者意見で頂戴した課題などを真摯に受け止め、今後も取り組みを着実に進めてまいります。

大阪ガス株式会社
CSR・環境部